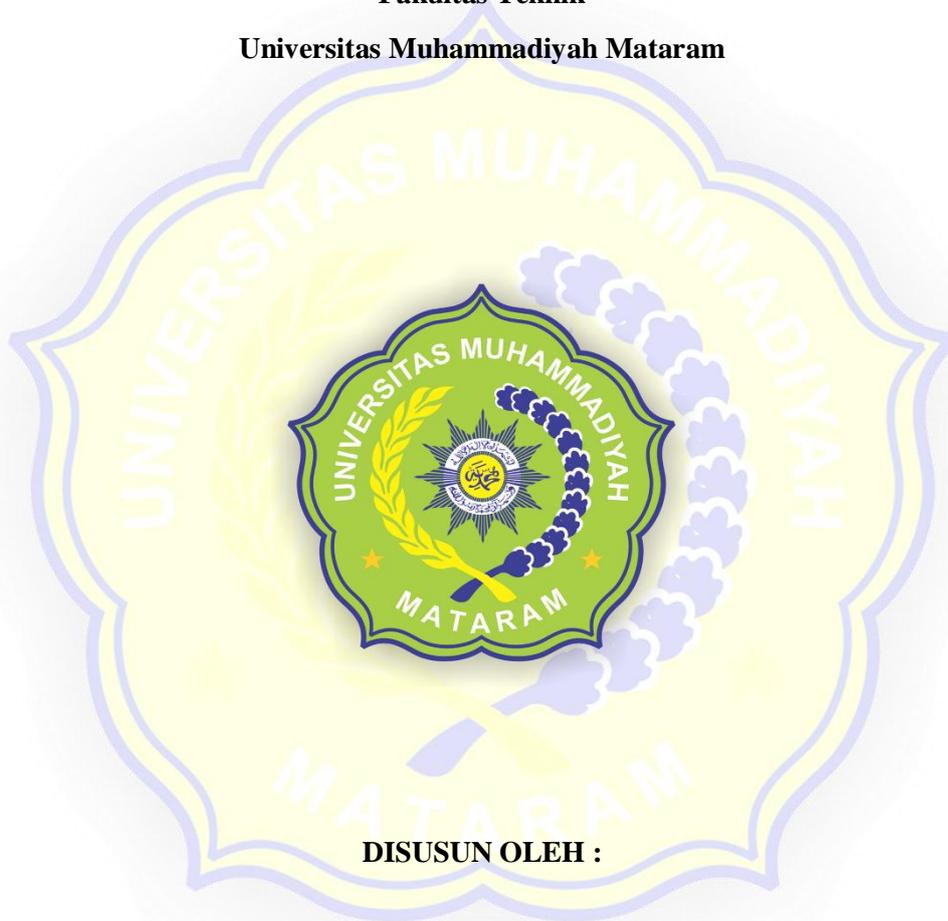


**SKRIPSI**  
**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA KMP DLN**  
**OASIS RUTE LOMBOK - SURABAYA**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi**  
**Pada Program Studi Teknik Sipil Jenjang Strata I**  
**Fakultas Teknik**  
**Universitas Muhammadiyah Mataram**



**DISUSUN OLEH :**

**IMAM BUANA CAHYADI**  
**417110142**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**2022**

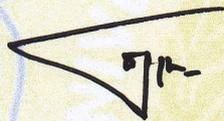
**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**  
**SKRIPSI**  
**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA KMP DLN**  
**OASIS RUTE LOMBOK - SURABAYA**

Disusun Oleh :

**IMAM BUANA CAHYADI**  
**417110142**

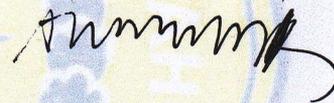
**Mataram, 02-02-2022**

**Pembimbing I,**



**Titik Wahyuningsi, ST., MT.**  
**NIDN. 0819097401**

**Pembimbing II,**



**Ir. Agus Partono, MT.**  
**NIDN. 0830086701**

**Mengetahui,**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS TEKNIK**

**Dekan,**



**Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT**  
**NIDN. 0824017501**

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**

**SKRIPSI**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA KMP DLN  
OASIS RUTE LOMBOK - SURABAYA**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

**NAMA : IMAM BUANA CAHYADI**

**NIM : 417110142**

Telah dipertahankan di depan dosen penguji

Senin, 07 Februari 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji :**

1 Penguji I : Titik Wahyuningsi, ST.,MT..

2 Penguji II : Ir. Agus Partono, MT.

3 Penguji III : Ir. Isfanari, ST.,MT.

**Mengetahui**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK**

Dekan,



**Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT**

**NIDN. 0824017501**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IMAM BUANA CAHYADI

NIM : 417110142

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir ( skripsi ) yang berjudul :

### **“ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA KMP DLN OASIS RUTE LOMBOK – SURABAYA “**

Adalah benar-benar karya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik sesuatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Strata satu(S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003. Pasal 25 ayat 2 dan ayat 27).

Mataram, 7 Februari 2022

IMAMBUANA CAHYADI



417110142



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imam Buana Cahyadi  
NIM : 417110142  
Tempat/Tgl Lahir : Bandung, 21 April 1998  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : T.S.I.D.I.I  
No. Hp : 085 858 221 822  
Email : ImamBuana1@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA KMP DLN  
OASIS RUTE LOMBOK - SURABAYA

**Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 31%**

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 24 Februari 2022  
Penulis



NIM. 417110142

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imam Buana Cahyadi  
 NIM : 417110142  
 Tempat/Tgl Lahir : Bandung, 21 April 1988  
 Program Studi : Teknik  
 Fakultas : Teknik Sipil  
 No. Hp/Email : 085858221822  
 Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

ANALISA TINGKAT KEPLIASAN PENGGUNA KMP DLN  
 OASIS RUTE LOMBOK - SURABAYA

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 24 Februari, 2022  
 Penulis

Mengetahui,  
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



NIM. 417110142

Iskandar, S.Sos., M.A.  
 NIDN. 0802048904

## **MOTTO**

*Was was bakalan tewas (jika kamu ragu – ragu kamu cerala, hidup ini pilihan maka memilihlah dan kuatkan hatimu dalam menjalankan apapun tanpa ragu-ragu)*



## PERSEMBAHAH

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT pencipta seluruh jagat raya, beserta tuntunan kita Nabi Muhammad SAW. Dengan keikhlasan sepenuh hati, skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang tersayang:

1. Kedua orang tua saya Bapak Rosikin dan Ibu Masriyati yang selalu mendukung, mendo'akan dan mengingatkan peneliti dalam mengerjakan skripsi.
2. Kakak dan adik-adik saya Soni Rendy, Fiky Andriansyah dan Ayu Wulandari yang selalu memberikan semangat.
3. Kekasih yang paling saya cintai, Dian Putry Permata Sari yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi saya hingga terselesainya skripsi ini.
4. Ibu Titik Wahyuningsi, ST., MT dan bapak Ir. Agus Partono, MT. yang telah membimbing kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Keluarga besar saya, yang selalu mendo'akan dan mendukung dalam setiap perjalanan kuliah hingga selesainya skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang maha esa atas anugerah rahmat dan karunia yang diberikan kepada penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna KMP DLN OASIS rute lombok-surabaya" sebagai syarat untuk meraih gelar akademik Sarjana (S1) Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram. Penyusun menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik dari materi dan moral, oleh sebab itu penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Arsyad Abd. Ghani, M.pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Agustini Ernawati, ST., M.Tech., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Titik Wahyuningsih, ST., MT., selaku dosen pembimbing I.
5. Ir. Agus Partono, MT., selaku dosen pembimbing II.
6. Semua pihak yang telah ikut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan orang yang membacanya.

Mataram, 7 Februari 2022

Penulis

## ABSTRAK

Dalam kondisi persaingan, hal utama yang perlu diprioritaskan oleh PT. Dharma Lautan Nusantara pelabuhan Lembar Jurusan Lembar - Surabaya adalah Kepuasan Pelanggan/Penumpang agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar, salah satunya yaitu dari kualitas pelayanan yang diberikan sehingga akan tercipta kepuasan terhadap pelanggan/penumpang angkutan penyebrangan KMP DLN OASIS Jurusan sLembar-Surabaya. Terdapat 5 dimensi yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan jasa untuk mencapai kepuasan penumpang, yaitu reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), tangibles (bukti fisik). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana tingkat kepuasan penumpang berdasarkan faktor/atribut 5 dimensi (reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness) terhadap kualitas pelayanan (service quality) bila ditinjau dari kesenjangan (GAP) dan kesesuaian antara tingkat kinerja/pelaksanaan dan tingkat kepentingan/harapan.

Sesuai dengan rumus slovin, Penelitian ini dilakukan dengan cara survey untuk memperoleh data, menyebarkan kuesioner kepada 100 responden/penumpang angkutan penyebrangan Kapal Laut Jurusan Lembar-Surabaya. Untuk mengetahui kuesioner sudah valid dan handal maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas pada Skripsi/Tugas Akhir ini menggunakan bantuan Program Microsoft Excel 2010. Pengolahan data selanjutnya yaitu dengan menggunakan metode Importance and Performance Anlalysis(IPA) dan Service quality (SERVQUAL) yang kemudian akan dimasukkan kedalam importance and performance matrix dibahas berdasarkan kuadran masing-masing.

Dari hasil analisa tingkat kepuasan penumpang Berdasarkan lima (5) dimensi yaitu: tangible (bukti flsik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati). Tingkat kepuasan secara keseluruhan berada dikisaran = ( 3,41 – 4,20), rata-rata nilai dari tingkat kineRja = (3,51). Dinyatakan memuaskan. Apabila ditinjau dari kesenjangan (GAP) tingkat kepuasan penumpang kapal KMP DLN OASIS Lombok-Surabaya terhadap kepentingan dengan nilai rata-rata sebesar 0,07 dengan kesesuaian rata-rata sebesar 100%. Artinya, tingkat kinerja kualitas pelayanan yang diberikan pada kapal KMP DLN OASIS Lombok-Surabaya dapat memenuhi harapan penumpang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Validitas, Reliabilitas, Importance And Performance Analysis (IPA), Service quality (SERVQUAL).

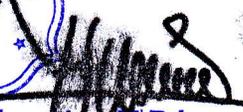
## ABSTRACT

In competitive conditions, the main thing that needs to be prioritized by PT. Dharma Lautan Nusantara port of Lembar Department - Surabaya is customer/passenger satisfaction to survive, compete and dominate market share, one of which is the quality of service provided so that satisfaction will be created for customers/passengers of KMP DLN OASIS crossing Lembar-Surabaya. Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles are the five aspects used to assess service quality to attain passenger satisfaction. This study aims to determine and analyze the impact of 5-dimensional factors/attributes (reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness) on service quality when viewed from the GAP and suitability between the level of performance/implementation and the level of importance/expectations. This study was conducted using the Slovin method to collect data, and questionnaires were distributed to 100 respondents/passengers of the Sea Ship crossing of the Lembar-Surabaya Department. Validity and reliability tests determine whether the questionnaire is valid and reliable. The Microsoft Excel 2010 program is used to conduct the validity and reliability test in this thesis/final assignment. The Importance and Performance Analysis (IPA) and Service Quality (SERVQUAL) methodologies will be used in the following data processing, included in the importance and performance matrix mentioned based on each quadrant. Based on the findings of a five-dimensional analysis of passenger satisfaction, namely: tangible (physical proof), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy). The overall level of satisfaction is in the range of (3.41–4.20), with a satisfactory average level of performance of (3.51), from the difference in passenger satisfaction on the KMP DLN OASIS Lombok-Surabaya ship to interests with an average value of 0.07 and appropriateness of 100%. This result indicates that the KMP DLN OASIS Lombok-Surabaya ship can meet passenger expectations in terms of service quality.

**Keywords:** Service Quality, Passenger Satisfaction, Validity, Reliability, and Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality (SERVQUAL).

MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA

KEPALA  
UPT P3B  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM



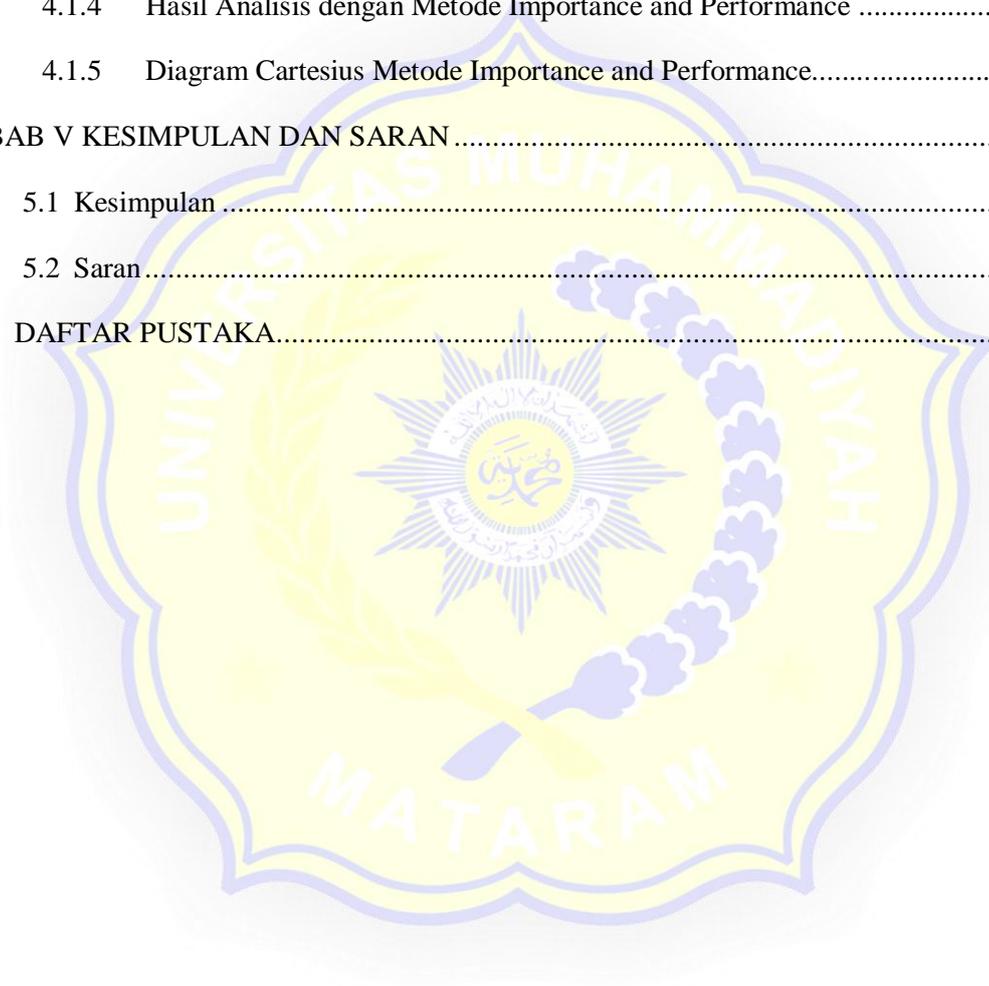
Humaira, M.Pd  
NIDN. 0903048601

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASIRISME.....	vii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK INDONESIA.....	x
ABSTRAK INGGRIS .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Peta Lokasi Penelitian.....	6
1.7 Waktu Penelitian.....	6
BAB II .....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Transportasi.....	7
2.2 Transportasi Angkutan Laut .....	8
2.3 Sarana Dan Prasarana Transportasi Angkutan Laut .....	9
2.3.1 Pelabuhan .....	9
2.3.2 Kapal.....	12
2.3.3 Kapal ferry .....	13

2.3.4	PT. Dharma Lautan Nusantara .....	14
2.3.5	Kapal KM LDN Oasis .....	15
2.4	Kualitas Pelayanan.....	15
2.5	Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut .....	17
2.6	Mengelola Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	18
2.7	Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan ( <i>SERQUAL</i> ) .....	20
2.8	Kepuasan Pelanggan .....	21
2.8.1	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	22
2.8.2	Skala Pengukuran .....	22
2.9	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	23
2.10	Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	26
2.10.1	Uji Validitas .....	26
2.10.2	Uji rehabilitas .....	27
2.11	Analisa Kesenjangan Kualitas ( <i>SERVQUAL</i> ) .....	28
2.12	Populasi Dan Sampel .....	30
2.12.1	Populasi.....	30
2.12.2	Sampel .....	30
BAB III	.....	32
METODOLOGI PENELITIAN	.....	32
3.1	Desain Penelitian.....	32
3.2	Definisi Operasional .....	32
3.3	Jenis Dan Sumber Data.....	34
3.3.1	Data primer .....	34
3.3.2	Data sekunder .....	34
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4.1	Studi pustaka .....	34
3.4.2	Metode survey ( <i>survey methods</i> ).....	34
3.4.3	Metode kuesioner ( <i>questionnaires methods</i> ) .....	34
3.4.4	Metode wawancara ( <i>Interview methods</i> ) .....	35
3.4.5	Metode observasi ( <i>observation methods</i> ) .....	35

3.5 Metode Analisis Data .....	35
3.6 Bagan Alir Penelitian.....	37
<b>BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Evaluasi Pelayanan Transportasi Laut .....	38
4.1.2 Uji Validitas.....	41
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	42
4.1.4 Hasil Analisis dengan Metode Importance and Performance .....	47
4.1.5 Diagram Cartesius Metode Importance and Performance.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel. 4.1 prosentase responden survey menurut jenis kelamin .....	38
Tabel 4.2. prosentase jumlah responden survey menurut usia .....	39
Tabel 4.3 prosentase responden menurut pendidikan. ....	39
Tabel 4.4 prosentase responden menurut pekerjaan. ....	40
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas .....	41
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	43
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan Responden .....	44
Tabel 4.8 Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan ..	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Lokasi Penelitian .....	6
Gambar 2.1 Diagram Kartesius .....	24
Gambar 3.2. Bagan Alir Penelitian .....	37
Gambar 4.1 Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin .....	38
Gambar 4.2 Persentase Responden Menurut Usia .....	39
Gambar 4.3 Persentase Responden Menurut Tingkat Pendidikan .....	40
Gambar 4.4 Persentase Responden Menurut Pekerjaan .....	41
Gambar 4.5 Diagram Cartesius antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kepuasan Penumpang .....	54



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang sebagian wilayahnya terdiri atas lautan. Oleh sebab itu, transportasi laut merupakan alternatif lain untuk menjangkau sebagian besar pulau-pulau yang ada di Indonesia. Transportasi laut memiliki kelebihan yaitu mampu menyalurkan barang dalam kapasitas yang banyak dan lebih besar juga biaya transportasi yang relatif lebih murah. Salah satu jenis transportasi laut yang biasa digunakan oleh adalah kapal laut. Kapal laut sangat efektif digunakan untuk keperluan transportasi antar pulau.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 14 Tahun 2002 kapal laut merupakan kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun, yang digerakkan dengan mekanik, tenaga mesin atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Sedangkan menurut KBBI (2009), kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang, dan barang dilaut, sungai dan sebagainya.

Salah satu kapal laut yang banyak digunakan oleh konsumen atau penumpang yaitu kapal KMP DLN Oasis. Kapal ini merupakan sejenis angkutan kapal laut yang dapat digunakan sebagai angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan jalur atau trayek tertentu salah satunya adalah jurusan Lembar-Surabaya. Keuntungan yang di tawarkan dengan menggunakan KMP DLN Oasis yaitu para penumpang akan menyebrangi ke daerah yang dibatasi oleh perairan atau laut. Kapal KMP DLN Oasis tidak hanya mengangkut penumpang saja tetapi bisa mengangkut kendaraan motor, mobil, truk, dan bus. Untuk membantu masyarakat PT. Dharma Lautan Nusantara Indonesia telah memiliki cabang yang tersebar diseluruh Indonesia.

Perkembangan dan peningkatan pelayanan jasa pelabuhan penyebrangan PT. Dharma Lautan Nusantara KMP DLN Oasis penyebrangan jurusan Lembar-Surabaya semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya

persaingan kualitas pelayanan, promosi, dan harga yang ditawarkan perusahaan PT. Dharma Lautan Nusantara yang satu dengan perusahaan angkutan umum atau sarana transportasi lainnya. Salah satu usaha menyediakan tingkat mobilitas yang tinggi adalah dengan menggunakan penyebrangan transportasi laut jurusan Lembar-Surabaya.

Setiap perusahaan khususnya PT. Dharma Lautan Nusantara diharapkan bisa memberikan jasa yang lebih dan mampu bersaing secara konsisten dengan tujuan akhir memenuhi atau melebihi harapan pelanggan sasaran. Jika hal tersebut telah berhasil dilakukan maka kepuasan pelanggan akan tercapai. Keputusan pelanggan akan terjadi setelah memperoleh dan mempergunakan produk atau jasa sesuai dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan pelanggan sendiri dinilai sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa depan. Program kepuasan pelanggan relative mahal dan tidak mendatangkan laba dalam jangka pendek akan tetapi hasil bisa dituai dalam jangka panjang dan manfaat tersebut dapat bertahan lama.

Kepuasan konsumen dapat diketahui dengan membandingkan antara persepsi para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan atau inginkan. Dengan demikian kepuasan konsumen dapat di defisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau mereka peroleh. Kepuasan merupakan tingkat prasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja/jasa yang diterima atau yang diharapkan (Lupiyoadi, 2001:158)

Transportasi penyebrangan harus memiliki pelayanan dan fasilitas yang sangat baik untuk menciptakan keadaan yang aman dan nyaman bagi penumpang.karena itu perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan pengguna layanan kapal laut jurusan Lembar-Surabaya untuk mengetahui apakah pengguna layanan penyebrangan ini merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia.dan perlu diadakan analisis tingkat kepuasan penumpang atau pelanggan dengan mengukur tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*perfomance*) menggunakan metode "*Importance and Performance Analysis (IPA)* dan *Service quality (SERVQUAL)*". Atas pengaruh lima dimensi kualitas

pelayanan. Lima dimensi ini adalah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati).

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Kotler, 2011:24):

- a) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- b) *Assurance* (jaminan) kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
- c) *Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- d) *Empathy* (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus kepada kebutuhan pelanggan.
- e) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional, industry dan perusahaan. Kepuasan pelanggan atau penumpang ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan dan saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Meskipun timbul banyak kesulitan dalam menilai kualitas pelayanan jasa, namun pada prinsipnya penilaian tersebut dapat menggunakan pedoman 5 dimensi kualitas pelayanan jasa antara lain: *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Empathy* (Empati), *Assurance* (Jaminan).

Dari kelima dimensi tersebut diperoleh penilaian pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan sehingga dapat diketahui tingkat kepuasannya. Pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pelanggan merasa puas atau tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Seberapa besar kualitas pelayanan pelabuhan kapal laut jurusan Lembar Surabaya, sehingga mendorong penulis untuk melakukan suatu penelitian. Penulis

berusaha menganalisis tingkat kepuasan para pelanggan atau penumpang sehingga bisa di ketahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah di berikan.

Analisis tingkat kepuasan penumpang perlu dilakukan karena selama ini belum terdapat usaha-usaha untuk mengukur kepuasan penumpang kapal laut jurusan Lembar-Surabaya. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul “ Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kapal KMP DLN OASIS jurusan Lembar Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas dapat di ketahui bahwa kegiatan pelayanan jasa transportasi salah satunya berorientasi pada terpenuhinya kebutuhan dan harapan penumpang, dan kualitas pelayanan (*sevice quality*) menjadi perhatian utama dalam memenangkan pesaing. sehingga penelitian memmuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang/pelanggan berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (reliabilio), assurance, tanggibles, empathy, responsiveness).
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang/pelanggan bila ditinjau dan' kesenjangan (GAP) dan kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berdasadcan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (reliability, assurance, tanggibles, empathy, responsivenesy).

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui diantaranya yaitu:

1. Tingkat kepuasan penumpang/pelanggan bendasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (reliability, assurance, tanggibles, empathy, responsiveness).
2. Tingkat kepuasan penumpang/pelanggan bila ditinjau dari kesenjangan (GAP) dan kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (reliability, assurance. tanggibles, empathy, responsiveness).

#### **1.4 Batasan Masalah**

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian maka di buat batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada penumpang kapal KMP DLN Oasis jurusan Lembar Surabaya
2. Pengumpulan data di lakukan dengan kuesioner.
3. Kuesioner di sebarkan kepada 100 responden.
4. Kuesioner dibuat berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015.
5. Penelitian yang dilakukan hanya terhadap tingkat kepuasan penumpang kapal KMP DLN Oasis jurusan Lembar-Surabaya
6. Pengujian instrumen yang dilakukan antara lain uji validitas dan uji reliabilitas.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan penumpang kapal KMP DLN Oasis jurusan Lembar-Surabaya.

2. Bagi perusahaan

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan Kapal KMP DLN Oasis sebagai pertimbangan dan masukan perusahaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen atau penumpang.

3. Bagi pihak lain

Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah penelitian ilmu teknik sipil. Hasil penelitian ini dapat berguna sebagai tambahan informasi bagi penulis yang akan melakukan penelitian yang sama serta dapat digunakan sebagai sarana penyampaian harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa yang diharapkan

## 1.6 Peta Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian akan dilaksanakan di PT. Dharma Lautan Nusantara Pelabuhan Lembar yang berada di Kabupaten Lombok Barat.



*Sumber : google maps*

Gambar 1.1 Peta Lokasi Penelitian

## 1.7 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 1 minggu tepatnya pada tanggal 19 – 25 Januari 2022.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Transportasi**

Transportasi atau pengangkutan merupakan suatu proses pergerakan atau perpindahan manusia atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan suatu sistem transportasi tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu. Pergerakan atau perpindahan barang atau manusia terjadi akibat adanya perbedaan tingkat utilitas, baik itu berupa nilai tempat (*place utility*) maupun nilai waktu (*time utility*). Transportasi merupakan salah satu sarana untuk memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, dalam rangka memantapkan perwujudan wawasan nusantara meningkatkan serta mendukung pertahanan dan keamanan Negara yang selanjutnya dapat mempererat hubungan antar bangsa. Pentingnya transportasi itu tercermin pada penyelenggaraannya yang mempengaruhi semua aspek kehidupan Bangsa dan Negara serta semakin meningkatnya kebutuhan jasa transportasi bagi mobilitas orang dan barang dalam negeri maupun luar negeri. Di samping itu, bagi pertumbuhan daerah yang memiliki potensi sumber daya alam yang besar tetapi belum berkembang, dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya.

Transportasi merupakan suatu pelayanan yang dirancang untuk melayani masyarakat dengan menghubungkan lokasi-lokasi yang banyak dan tak menentu jumlahnya, dimana aktivitas-aktivitas itu berada. Dengan demikian, lokasi-lokasi tersebut bukan merupakan suatu yang berdiri sendiri, namun merupakan bagian dari social ekonomi yang mengarah pada suatu daerah, wilayah dan atau suatu bangsa. Misi transportasi adalah penghantaran dengan sempurna supply jaring-jaring yang dimaksudkan untuk pergerakan manusia maupun barang. Didalam jaring-jaring tersebut terdapat prasarana angkutan serta terminal, dimana terjadi proses perpindahan angkutan dari suatu moda ke moda lainnya. Jaringan itu dapat berupa fisik seperti jalan raya, jalan kereta api atau bersifat navigasional seperti jalur laut dan udara. Sistem transportasi dapat dianalisis pada keberadaannya, mobilitas dan efisiensinya dalam pengertian:

1. Keberadaannya berarti terdapat dimana-mana pada saat yang sama termasuk besarnya aksesibilitas pada system, rute yang langsung antara titik-titik akses tersebut dan kemampuan untuk menangani bermacam-macam lalu lintas.
2. Mobilitas dapat didefinisikan sebagai kuantitas lalu lintas yang dapat ditangani kapasitas system dan kecepatan menyeluruh, dimana lalu lintas tersebut bergerak.
3. Efisiensi ditunjukkan oleh indikator berkurangnya beban biaya tertentu / khusus dan biaya tak langsung, dampak lingkungan dan energy, keandalan dan kenyamanannya.

Menyadari pentingnya peran serta transportasi tersebut, angkutan laut sebagai salah satu moda transportasi perairan harus ditata dalam satu kesatuan system transportasi nasional yang terpadu dan mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang seimbang sesuai dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan angkutan yang selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu ,nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, polusi rendah dan efisien.

## **2.2 Transportasi Angkutan Laut**

Angkutan laut adalah kegiatan mengangkut dan atau memindahkan penumpang dan atau barang dengan menggunakan kendaraan air yang memiliki bentuk dan jenis tertentu, serta dapat digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga angin atau bentuk energi lainnya (Jinca,2011). Angkutan dibutuhkan karena keberadaan pusat-pusat produksi yang letaknya berbeda dengan pusat-pusat konsumsi. Perbedaan ini menyangkut kelainan nilai hasil produksi daerah asal untuk dijual ke daerah tujuan guna mempertinggi nilai barang hasil produksi.

Kapal dan pelabuhan merupakan sarana dan prasarana angkutan laut yang memiliki hubungan saling ketergantungan dalam menunjang perdagangan dan lalu lintas penumpang dan muatan barang. Fungsi utama sarana dan prasarana angkutan laut adalah memperpendek jarak tempuh, memindahkan hasil produksi dan melancarkan hubungan antar daerah. Moda angkutan laut memiliki karakteristik tersendiri antara lain aksesibilitas dan ketersediaan jaringan pelayaran berupa akses

pelabuhan yang terbatas, mobilitas dan kenyamanan penumpang rendah, efisiensi tinggi dengan biaya rendah untuk angkutan muatan barang secara massal dengan keamanan bervariasi (Khisty dan Lall, 2005).

## **2.3 Sarana Dan Prasarana Transportasi Angkutan Laut**

### **2.3.1 Pelabuhan**

Pelabuhan (*port*) adalah daerah pengairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi dermaga dimana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, kran kran untuk bongkar muat barang, gudang laut dan tempat tempat penyimpanan dimana kapal membongkar muatannya, dan gudang gudang dimana barang barang dapat disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelabuhan merupakan bandar yang dilengkapi dengan bangunan bangunan untuk pelayanan penumpang dan muatan seperti dermaga, tambatan, dengan segala perlengkapannya. Jadi suatu pelabuhan juga merupakan bandar, tetapi suatu bandar belum tentu suatu pelabuhan. Karena dalam kenyataannya sebuah kapal yang berlabuh juga berkepentingan melakukan bongkar muat barang dan menaik turunkan penumpang, maka nama pelabuhan lebih tepat daripada bandar (Triatmodjo, 1996).

Adisasmita (2011), fungsi pokok pelabuhan yang utama dalam hal ini, yaitu sebagai tempat perpindahan barang dan penumpang. Dalam arti yang lebih luas pelabuhan berfungsi sebagai *interface, link, gateway dan industry entity*.

1. *Interface*, pelabuhan menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan jasa untuk perpindahan dari kapal ke angkutan darat dan sebaliknya, dan atau perpindahan dari kapal ke kapal lainnya.
2. *Link*, pelabuhan sebagai salah satu mata rantai dalam proses transportasi mulai dari asal sampai tujuan. Dalam fungsinya sebagai link tersebut pelabuhan sering dipandang sebagai mata rantai yang lemah.
3. *Gateway*, pelabuhan berfungsi sebagai pintu gerbang dari suatu Negara atau daerah. Konsep ini dilatar belakangi oleh pendekatan aturan dan prosedur yang

harus diikuti oleh setiap kapal jika menyinggahi pelabuhan terutama kapal-kapal asing.

4. *Industry entity*, dengan berkembangnya perdagangan, pelayaran dan teknologi penanganan barang maka berkembang pula pengguna jasa pelabuhan, sehingga fungsi pelabuhan tidak hanya sekedar gateway yang bersifat statis tetapi *industry entity* yang bersifat dinamis. Dikatakan demikian karena pelabuhan dapat memiliki bagian *industry state/zona* lengkap dengan jaringan dan jasa transportasinya. Dalam fungsi ini pelabuhan dapat mendorong pertumbuhan perdagangan, transportasi, pelayaran dan industri sendiri.

Menurut Triatmodjo (2010), pelabuhan dapat dibedakan menjadi beberapa macam berdasarkan tinjauannya, antara lain berdasarkan penyelenggaraannya, berdasarkan pengusahaannya, berdasarkan fungsi dalam perdagangan nasional maupun internasional dan berdasarkan kegunaannya.

1. Berdasarkan penyelenggaraannya.

- a. Pelabuhan umum

Menurut Triatmodjo (2010), pelabuhan umum diselenggarakan untuk menunjang kepentingan pelayanan masyarakat umum. Penyelenggaraan pelabuhan umum dilakukan oleh pemerintah dan pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada badan usaha milik negara yang diberi wewenang mengelola pelabuhan umum diusahakan. Di Indonesia terdapat empat badan usaha milik negara yang menjadi penyelenggara yaitu: PT. Persero Pelabuhan Indonesia I berkedudukan di Medan, PT. Persero Indonesia II berkedudukan di Jakarta, PT. Persero Pelabuhan Indonesia III berkedudukan di Surabaya, dan PT. Persero Pelabuhan Indonesia IV berkedudukan di Makassar.

- b. Pelabuhan khusus

Triatmodjo (2010), pelabuhan khusus diselenggarakan untuk kepentingan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu. Pelabuhan ini tidak boleh digunakan untuk kepentingan umum, kecuali dalam keadaan tertentu dengan izin pemerintah. Pelabuhan khusus dibangun oleh suatu perusahaan

baik pemerintah maupun swasta, yang berfungsi untuk pelaksanaan pengiriman hasil produksi perusahaan tersebut.

2. Berdasarkan pengusahaannya

a. Pelabuhan yang diusahakan

Pelabuhan ini sengaja diusahakan untuk memberikan fasilitas- fasilitas yang diperlukan oleh kapal yang memasuki pelabuhan untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang, menaik-turunkan penumpang serta kegiatan lainnya. Pemakaian pelabuhan ini dikenakan biaya-biaya, seperti biaya jasa labuh, jasa tambat, jasa pemanduan, jasa penundaan, jasa pelayanan air bersih, jasa dermaga, jasa penumpukan, bongkar muat, dan sebagainya

b. Pelabuhan yang tidak diusahakan.

Pelabuhan ini hanya merupakan tempat singgahan kapal/perahu tanpa fasilitas bongkar muat, dan sebagainya. Pelabuhan ini umumnya pelabuhan kecil yang disubsidi oleh pemerintah, dan dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jendral Perhubungan Laut.

3. Berdasarkan Fungsinya Dalam Perdagangan Nasional Dan Internasional.

a. Pelabuhan laut

Pelabuhan laut adalah pelabuhan yang bebas dimasuki oleh kapal kapal berbendera asing. Pelabuhan ini biasanya merupakan pelabuhan besar dan ramai dikunjungi oleh kapal-kapal samudera.

b. Pelabuhan pantai

Pelabuhan pantai ialah pelabuhan yang disediakan untuk perdagangan dalam negeri dan oleh karena itu tidak bebas disinggahi oleh kapal berbendera asing. Kapal asing dapat masuk ke pelabuhan ini dengan meminta ijin terlebih dahulu (Saleh, 2013).

4. Berdasarkan Penggunaannya.

a. Pelabuhan ikan Pelabuhan ikan pada umumnya tidak memerlukan kedalaman air yang besar, karena kapal-kapal motor yang digunakan untuk menangkap ikan tidak terlalu besar (Kramadibrata, 1985).

b. Pelabuhan minyak

Pelabuhan ini harus diletakkan agak jauh dari keperluan umum. Pelabuhan minyak biasanya tidak memerlukan dermaga atau pangkalan, melainkan terdiri dari jembatan perancah atau tambatan yang menjorok ke laut. Bongkar muat dilakukan dengan pipa-pipa dan pompa-pompa yang terletak dibawa jembatan (Kramadibrata, 1985).

c. Pelabuhan barang

Pelabuhan ini mempunyai dermaga yang dilengkapi dengan fasilitas untuk bongkar muat barang. Pelabuhan dapat berada di pantai atau estuary dari sungai besar. Daerah pelabuhan harus cukup tenang sehingga memudahkan bongkar muat barang. Kramadibrata (1985).

d. Pelabuhan penumpang

Pelabuhan ini tidak banyak berbeda dengan pelabuhan barang. Pada pelabuhan barang di belakang dermaga terdapat gudang, penumpang dan barang. Tetapi pada pelabuhan kecil atau masih sedang untuk pelabuhan penumpang dibangun stasiun penumpang yang melayani segala kegiatan yang berhubungan dengan kebutuhan orang yang bepergian, seperti kantor imigrasi, keamanan, direksi, pelabuhan, maskapai pelayaran, dan sebagainya. Kramadibrata (1985).

e. Pelabuhan campuran

Pencampuran pemakaian ini terbatas untuk dalam taraf perkembangan, keperluan bongkar muat minyak juga menggunakan jembatan atau dermaga yang sama (Kramadibrata, 1985).

f. Pelabuhan militer Pelabuhan ini mempunyai perairan yang cukup luas untuk memungkinkan gerakan cepat kapal-kapal perang dan agar letak bangunan cukup terpisah (Kramadibrata, 1985).

### 2.3.2 Kapal

Menurut KBBI (2009), kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang dilaut, sungai dan sebagainya.

1. Dimensi kapal

Dimensi kapal diperlukan sebagai salah satu faktor yang berhubungan langsung pada perencanaan pelabuhan dan fasilitas-fasilitas yang harus tersedia di pelabuhan.

a. Panjang Kapal (*Length*), Lebar Kapal dan Kedalaman Kapal

Panjang kapal pada umumnya terdiri dari Length Over All, Length on designes Water Line dan Length Beetwen Perpendicular, sedangkan Lebar dan kedalaman kapal merupakan ukuran utama lainnya dari kapal dalam menentukan ukuran-ukuran kapal. Untuk lebih jelasnya, dapat diuraikan sebagai berikut :

b. LOA (*Length Over All*)

Secara definisi LOA adalah panjang kapal yang diukur dari haluan kapal terdepan sampai buritan kapal paling belakang. Merupakan ukuran utama yang diperlukan dalam kaitannya dengan panjang dermaga, muatan, semakin panjang LOA semakin besar kapal berarti semakin besar daya angkut kapal tersebut.

c. LWL (*Lenght On Designes Water Line*) Adalah Panjang kapal yang diukur dari haluan kapal pada garis air sampai buritan kapal pada garis air laut.

d. LBP (*Lenght Beetwen Perpendicular*) Adalah panjang kapal yang diukur dari haluan kapal pada garis air sampai tinggi kemudi.

- Lebar kapal (beam) Lebar kapal merupakan jarak maksimum antara dua sisi kapal.

### 2.3.3 Kapal ferry

Kapal ferry merupakan salah satu moda transportasi laut yang paling banyak digunakan. Hal ini disebabkan kapal ferry relatif lebih cepat dibandingkan moda transportasi laut lainnya. Oleh sebab itu kapal ferry sering dimanfaatkan sebagai moda transportasi penyeberangan sungai dan antar pulau yang menempuh jarak tidak terlalu jauh, sehingga biaya yang diperlukan dalam penggunaannya akan relatif murah. Hal tersebut menjadikan kapal ferry sebagai alternatif paling efisien untuk diterapkan sebagai moda transportasi antar pulau di Indonesia.

Kapal ferry dapat digolongkan ke dalam beberapa jenis menurut bentuk lambung kapalnyanya (hull) yang akan mempengaruhi kemampuan kapal, yaitu:

1. Kapal ferry *monohull konvensional*

Jenis kapal ini biasa digunakan sebagai moda transportasi penyeberangan untuk orang, kendaraan dan barang. Kapal ini memiliki daya angkut cukup besar, oleh karena itu biasanya kapal ini digunakan sebagai kapal angkut kendaraan dan barang (Roro). Kapal *monohull konvensional* ini memiliki lambung depan atau belakang yang bisa dibuka untuk kapal penyeberangan yang memiliki kemampuan mengangkut kendaraan.

2. Kapal ferry *vee shaped monohull*

Kapal ini memiliki lambung tunggal seperti *monohull konvensional*, namun bentuknya lebih ramping dan runcing sehingga memiliki kecepatan dan kemampuan manuver yang lebih baik dari kapal *monohull konvensional*. Namun karena bentuk lambung dan badan kapal yang sedemikian rupa, kapal ini memiliki daya angkut yang jauh lebih kecil dari kapal *monohull konvensional*. Oleh karena itu, kapal ini digunakan sebagai kapal penumpang cepat (*fast ferry ship*).

3. Kapal catamaran

Jenis kapal ini memiliki dua lambung (*double hull*), sehingga dapat melaju pada kecepatan tinggi. Kapal ini biasa dipergunakan sebagai kapal penumpang super cepat (*superfast ferry ship*). Namun kapal ini tidak memiliki daya angkut cukup besar sehingga penggunaannya terbatas sebagai kapal penumpang dengan kapasitas terbatas pula.

4. Kapal ferry *cruise/liner*

Kapal jenis ini merupakan kapal penumpang yang biasa digunakan untuk keperluan wisata ataupun perjalanan jarak jauh. Kapal ini memiliki ukuran dan daya angkut yang cukup besar.

#### **2.3.4 PT. Dharma Lautan Nusantara**

PT. Dharma Lautan Nusantara (DLN) adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa Bongkar Muat Barang dari dan ke Kapal Laut yang didirikan pada tahun 1986 sebagai implementasi Inpres IV tahun 1985 dan ditindaklanjuti dengan

Keputusan Menteri Perhubungan No. KM.88/AL. 305/PHB-85 tanggal 11-4-1985 dan dipedomani Keputusan Dirjen Perhubungan Laut No. A2167/AL.62 tanggal 31-12-1985, PT PBM Dharma Lautan Nusantara sebagai Anak Perusahaan dari Perusahaan BUMN PT Pelayaran Samudera Djakarta Lloyd (Persero) yang diperkuat dengan akta notaris Soelaiman Ardjasmita dengan akte perubahan terakhir tanggal 10 April 2008 yang telah mendapat mengesahan Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI No. AHU-54550.AH.01.02 Tahun 2008 dan juga telah mengikuti standar ISO 9001 : 2008.

### **2.3.5 Kapal KM LDN Oasis**

Kapal DLN Oasis adalah KMP atau kapal Ferry yang melayani jalur penyebrangan dari Surabaya ke Lombok atau sebaliknya dari Helai Lombok ke Surabaya. Kapal DLN Oasis (PT. Dharma Lautan Nusantara) melayani penyeberangan dari dermaga Lombok ke dermaga Tanjung Perak Surabaya atau sebaliknya ialah sekitar 3x dalam satu minggu. Sarana yang berada di kapal KMP DLN Oasis ini lumayan komplet diawali dari ruang kapal ber AC, Ruangan smoking tempat, play ground atau ruangan bermain anak, kantin kecil jual camilan, masjid sampai toilet yang ideal.

Untuk lama perjalanannya sendiri sama dengan kapal yang lain. Lama perjalanan kapal KMP DNS Oasis dari surabaya ke Helai Lombok atau kebalikannya dari Tanjung Perak Surabaya ke Helai Lombok memerlukan waktu sekitar 18-20 Jam.

## **2.4 Kualitas Pelayanan**

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf kepandaian, kecakapan atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Ibrahim (1997) kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan kepuasan konsumen,

kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material serta sumber daya manusia. Sedangkan Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Lovelock (1991), pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan. Secara etimologis, pelayanan tersebut berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang (Poerwadarminta, 1995).

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas layanan menurut Zeithaml *et al.*, (1990) adalah sebagai berikut :

1. *Word of mouth communication*, apa yang didengar pengguna jasa dari pengguna jasa lain melalui percakapan dari mulut ke mulut merupakan faktor potensial untuk membentuk penilaian kualitas pelayanan oleh pengguna jasa.
2. *Personal needs*, kebutuhan pribadi akan menimbulkan kualitas pelayanan dalam tingkatan yang berbeda, tergantung karakteristik individu dan situasi kondisi lapangan.
3. *Past experience*, pengalaman masa lalu pengguna jasa sehubungan dengan penggunaan jasa dimaksud ataupun yang serupa.
4. *External communication*, komunikasi eksternal dari penyedia jasa memainkan peranan penting dalam membentuk kualitas pelayanan pengguna jasa, melalui komunikasi eksternal faktor harga/tarif memegang peranan sangat penting.

Untuk penilaian kualitas tentang pelayanan, ditemukan sepuluh dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Zeithaml *et al.*, 1990), yaitu:

1. *Tangibles*: fasilitas yang tampak nyata, peralatan personil dan peralatan atau material komunikasi.
2. *Reliability*: kemampuan untuk dapat menjanjikan layanan yang bisa diandalkan atau ditentukan secara akurat.
3. *Responsiveness*: kemauan untuk dapat membantu customer dan menyediakan layanan yang dijanjikan dan cepat di tanggap dalam memecahkan permasalahan dari customer.
4. *Competence*: peningkatan permintaan keahlian dan pengetahuan untuk menyediakan layanan.
5. *Courtesy*: kesopanan, respon, kehati-hatian dan keramahan untuk berhubungan dengan customer.

## **2.5 Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut**

Atribut pelayanan merupakan atribut dari sistem transportasi yang biaya bahan bakar, biaya transportasi tidak langsung seperti biaya pemeliharaan dan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kapan, dimana, untuk apa dengan moda apa, dengan rute yang mana, melakukan pergerakan/perjalanan. Konsumen yang berbeda akan mempertimbangkan atribut pelayanan yang berbeda-beda pula. Dalam kenyataan konsumen tidak mempertimbangkan suatu atribut pelayanan yang ada pada suatu jenis pelayanan tertentu, tetapi hanya mengidentifikasi beberapa variabel pelayanan yang dianggap paling besar pengaruhnya terhadap profesinya (Manheim, 1979).

Beberapa atribut untuk pelayanan jasa dibidang transportasi dari berbagai pertimbangan para konsumen telah dirumuskan oleh Manheim, (1979) atribut-atribut tersebut dianggap bisa mewakili pelayanana terhadap konsumen dan berpengaruh terhadap tiap aktivitas konsumen yang berbeda. Contoh atribut yang dirumuskan oleh Manheim (1979) adalah sebagai berikut:

- a. Waktu yang indikatornya terdiri dari waktu perjalanan total, keandalan (variasi waktu perjalanan), waktu perpindahan (transfer), frekuensi perjalanan dan jadwal perjalanan.
- b. Biaya yang indikatornya terdiri dari biaya transportasi langsung seperti tarif dan asuransi.

- c. Keselamatan dan keamanan yang indikatornya terdiri dari kemungkinan terjadinya kecelakaan dan perasaan aman.
- d. Kesenangan dan kenyamanan pengguna jasa yang indikatornya terdiri dari jarak perjalanan, kenyamanan fisik (suhu, kebersihan), kesenangan perjalanan (penanganan bagasi, *ticketing*, pelayanan makan dan minum, kesenangan lainnya seperti adanya hiburan musik).
- e. Pelayanan ekspedisi berupa adanya asuransi kerugian dan hak pengiriman kembali.

## 2.6 Mengelola Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Salah satu strategi perusahaan jasa untuk mempunyai diferensiasi dari para pesaing adalah memberikan dengan konsisten jasa yang bermutu lebih tinggi dari pelanggan. Kuncinya dengan menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa pelanggan. Harapan penumpang merupakan hasil dari pengalamannya. Penumpang memilih para penyedia jasa atas dasar pengalaman dan setelah mendapatkan pelayanan jasa. penumpang membandingkan jasa pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang dikehendaki. Apabila pelayanan yang dirasakan berada dibawah standar pelayanan yang dikehendaki, maka penyedia jasa akan kehilangan kepercayaan penumpang. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai atau lebih tinggi dengan standar pelayanan yang dikehendaki maka penumpang akan menggunakan kembali pelayanan dari penyedia jasa tersebut

Salah satu pendekatan kualitas pemasaran adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang di kembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, *SERVQUAL* di bangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya di harapkan atau di inginkan (*expected service*).

Dalam mengukur standard pelayanan terdapat dimensi-dimensi jasa yang dapat digunakan sebagai tolak ukur. Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang dirincikan sebagai berikut:

1. Dimensi bukti fisik (*tangible*)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dimensi tangible meliputi peralatan (teknologi) yang memadai, Fasilitas fisik yang bersih (gedung, gudang dan lain sebagainya), dan penampilan karyawan yang menarik dan rapi.

#### 2. Dimensi kehandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan mulai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi reliability meliputi memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Dalam artian ketepatan waktu pelayanan, prosedur pelayanan yang tidak berbelitbelit, pelayanan yang sama tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

#### 3. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi *responsiveness* meliputi pemberian informasi yang jelas, keluhan pelanggan yang selalu diperharuskan sikap karyawan untuk membantu pelanggan/penumpang.

#### 4. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Dimensi *assurance* meliputi pengetahuan, kemampuan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

#### 5. Dimensi empati (*empathy*)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimensi empati meliputi keluhan yang selalu diperhatikan, sikap karyawan yang ramah dan sabar.

### **2.7 Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan (*SERQUAL*)**

Apabila penyajian kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka dapat terjadi kesenjangan. Berdasarkan Pamsuraman, Zeithaml

dan Berry (dalam Tjiptono, 2006) memformulasikan sebuah model mutu pelayanan yang menyoroti persyaratan utama agar menyajikan mutu layanan yang dikehendaki. Model dibawah ini mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan penyajian layanan tidak berhasil, yaitu :

1. Kesenjangan antara harapan penumpang dan pandangan manajemen.

Manajemen tidak selalu merasakan dengan tepat apa yang diinginkan oleh penumpang atau bagaimana penilaian penumpang terhadap komponen pelayanan.

2. Kesenjangan antara pandangan manajemen dan spesifikasi mutu pelayanan. Manajemen mungkin tidak menetapkan standart mutu yang jelas atau hal ini mungkin jelas tetapi tidak realistis, atau hal ini mungkin jelas dan realistis tetapi manajemen tidak berusaha keras untuk memperkuat tingkat mutu pelayanan ini.

3. Kesenjangan antara spesifikasi mutu pelayanan dan sajian pelayanan. Meskipun manajemen memiliki standart mutu pelayanan yang baik, pelayanan yang berkualitas tidak selalu bisa diwujudkan. Standart yang baik harus dilengkapi dengan sumber daya yang mencukupi dan harus diukur agar menjadi efektif, yaitu kinerja karyawan harus diukur dan karyawan diberi kompensasi berdasar standart tersebut.

4. Kesenjangan antara penyajian pelayanan dan komunikasi eksternal. Kehendak penumpang dipengaruhi oleh janji-janji yang dibuat oleh komunikasi penyedia jasa.

5. Kesenjangan antara pelayanan yang dijanjikan dan pelayanan yang diharapkan.

Kesenjangan-kesenjangan ini muncul ketika satu atau lebih kesenjangan-kesenjangan lainnya terjadi. Sehingga menjadi jelas mengapa penyedia jasa mengalami kesulitan menyajikan mutu pelayanan yang dikehendaki.

Dimensi kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan adalah model *Service quality (SERVQUAL)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry. Tjiptono, (2005) Lima gap (kesenjangan) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. Gap persepsi manajemen
2. Gap spesifikasi kualitas
3. Gap penyampaian pelayanan
4. Gap komunikasi pemasaran
5. Gap pelayanan yang dirasakan

Gap analysis digunakan untuk membandingkan antara tingkat persepsi pelanggan mengenai kepentingan suatu atribut terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Analisis ini menggunakan nilai mean untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan semua atribut yang ditemukan dalam Importance Performance Analysis yang telah dilakukan sebelumnya. Selisih antara nilai mean tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tersebut merupakan gap yang terjadi untuk atribut tersebut. Nilai positif (+) dari gap tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil memuaskan harapan pelanggan, sedangkan nilai negatif (-) dari gap tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa bahwa harapannya belum dapat dipenuhi oleh perusahaan.

## **2.8 Kepuasan Pelanggan**

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2006) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya . dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan kecewa. Sebaliknya, apabila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Supranto, 2006). Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masalampau, komentar dari konsumen lain, serta janji atau informasi dari perusahaan. Pelanggan yang puas akan memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi, kurang sensitive terhadap harga dan memberikan komentar yang baik terhadap perusahaan.

Dalam menentukan kepuasan penumpang, terdapat lima factor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyodi, 2001 ) adalah : kualitas produk, kualitas pelayanan, emosieonal, harga, dan biaya.

### 2.8.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:210) metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

1. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan X pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, cukup, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
2. Responden diminta untuk menuliskan masalah - masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan - perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
3. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
4. Responden dapat diminta meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing - masing elemen (*importance/performance ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *Importance Performance Analysis*.

### 2.8.2 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) dan terkenal dengan beberapa faktor nama Likert's Summated Ratings (LSR) atau Skala Likert (Sedarmayanti, 2011). Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut akan menjadi tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan nantinya. Penelitian dilakukan dalam skala 5 ( Lima ) tingkat Likert dengan asumsi bahwa lima tingkatan ini dapat mewakili seluruh tanggapan responden yang terdiri dari:

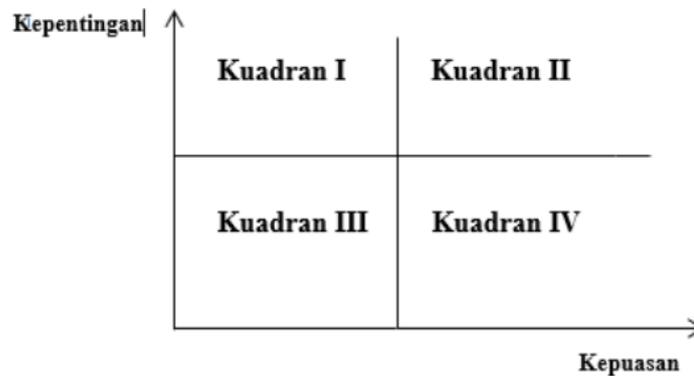
1. Sangat Puas ( SP ), responden berpendapat bahwa pelayanan yang ada adalah hal yang sangat krusial dan wajib dipenuhi, diberi bobot 5.

2. Puas (P), responden berpendapat bahwa kepuasan yang dirasakan sudah merupakan satu hal yang penting yang telah terpenuhi diberi bobot 4.
3. Biasa saja / Netral (BS/N), responden berpendapat bahwa pelayanan yang diterima sudah dirasa cukup, diberi bobot 3
4. Kurang Puas (KP), responden berpendapat bahwa pelayanan yang ada merupakan suatu hal yang tidak perlu direalisasikan / tidak perlu ada, diberi bobot 2.
5. Tidak Puas (TP), responden menganggap bahwa pelayanan tersebut tidak boleh direalisasikan karena sama sekali tidak akan mempengaruhi kinerja terminal, diberi bobot 1.

## **2.9 Importance Performance Analysis (IPA)**

*Importance Performance Analysis* terdiri atas dua komponen yaitu analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Dengan analisis kuadran dapat diketahui respon konsumen terhadap variabel yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari variabel tersebut. Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu variabel dengan harapan pengguna terhadap variabel tersebut.

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan rata-rata kinerja untuk setiap variabel dengan dan merupakan banyaknya variabel. Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata kinerja untuk keseluruhan variabel XY. Nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yaitu sumbu yang mencerminkan kinerja variabel (X) sedangkan nilai memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yaitu sumbu yang mencerminkan kepentingan variabel (Y) sebagaimana dijelaskan dengan persamaan berikut:



Sumber: Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Supranto, 2006:242)

Gambar 2.1 Diagram Kartesius

Keterangan:

A. Kuadran I Prioritas Utama

Menunjukkan unsur jasa yang dianggap penting dan mempengaruhi kepuasan konsumen namun perusahaan belum melaksanakannya sesuai dengan harapan konsumen sehingga menimbulkan kekecewaan/rasa tidak puas.

B. Kuadran II Penahankan Prestasi

Menunjukkan unsur jasa pokok yang keberhasilannya telah di laksanakan dengan baik dan wajib di pertahankan di anggap sangat penting dan memuaskan.

C. Kuadran III Prioritas Rendah

Menunjukkan faktor atau unsur yang tidak penting, sehingga perusahaan melaksanakannya secara berlebihan. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D. Kuadran IV Prioritas Berlebihan

Menunjukkan unsur jasa sangat tidak penting, akan tetapi perusahaan melaksanakannya secara berlebihan. Dianggap sangat tidak penting tapi sangat memuaskan.

### 2.9.1 Diagram Analisis IPA

Rumus yang digunakan adalah sebagai dalam analisis ini adalah sebagai berikut : Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kepuasan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan persamaan 2.1 dan 2.2 sebagai berikut:

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n} \dots\dots\dots \text{(Pers 2.1)}$$

$$\bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n} \dots\dots\dots \text{(Pers 2.2)}$$

Keterangan :

X =Skor rata-rata tingkat kinerja/kepuasan

Y =Skor rata-rata tingkat kepentingan

N =Jumlah responden

Setelah itu dilakukan pengukuran nilai rata-rata untuk tiap atribut, selanjutnya mengukur tingkat kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kepentingan.

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots \text{(Pers 2.3)}$$

Keterangan :

T<sub>ki</sub> = tingkat kesesuaian responden

X<sub>i</sub> = skor penilaian kinerja perusahaan

Y<sub>i</sub> = skor penilaian kepentingan konsumen

Langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance – performance yang merupakan suatu diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus.

$$\bar{\bar{x}} = \frac{\sum x_i}{k} \dots\dots\dots \text{(Pers. 2.4)}$$

$$\bar{\bar{y}} = \frac{\sum y_i}{k} \dots\dots\dots \text{(Pers.2.5)}$$

dimana :

$\sum x_i$  = Total rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut.

$\sum y_i$  = Total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan

## 2.10 Uji Instrumen Pengumpulan Data

### 2.10.1 Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus di buang atau diganti karna dianggap tidak relevan, pengujiannya secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer SPSS (Umar. Husein, 2013:386). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut valid dalam mengukur variabel yang diukur. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka variabel tersebut tidak valid. Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data adalah sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2 - (\sum Y_i)^2]}} \dots\dots\dots(Pers 2.6)$$

Dimana :

$T_{xy}$  : Koefisien korelasi

N : Jumlah sampel

$X_i$  : Jawaban responden

Y : Total jawaban responden

Dengan menggunakan alat bantu program Microsoft excel 2010 dan program SPSS versi 16 (Statistic Product and Service Solutions)

Jika anda mengumpulkan data yang berasal dari responden, misalnya dengan menggunakan skala Likert, hal pertama yang harus anda lakukan adalah menguji

validitas dan reliabilitas data kuesioner tersebut. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sampai sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti. Dalam survey uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan total skor. Teknik korelasi yang digunakan adalah Pearson Product Moment, dimana instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya  $(r) > r$  tabel.

- a. Input data asli dari kuesioner anda ke dalam worksheet SPSS, jangan lupa sertakan totalnya di bagian paling akhir.
- b. Kemudian pilih variabel view dan beri nama label masing-masing kolom.
- c. Pilih Analyze –Correlate– bivariate.
- d. Setelah itu akan muncul kotak dialog bivariate correlation, kemudian blok semua variabel beserta total dan pindahkan ke kolom variabel, lalu kemudian pada correlation coefficient pilih pearson; kemudian test of significant pilih 2-tailed–.OK.
- e. Setelah itu akan muncul output.

### 2.10.2 Uji reliabilitas

Azwar (2001) mengatakan bahwa reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang artinya keterpercayaan, keterandalan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel

- b. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- c. Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- d. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- e. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel (Triton, 2005)

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *alpha Cronbach* untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$  (Nunnally, dalam Ghozali, 2006). Jadi nilai koefisien *alpha*  $> 0,60$  merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2006). Rumus uji reliabilitas data adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{2 \cdot rb}{1 + rb} \dots\dots\dots \text{(Pers 2.7)}$$

keterangan :

$r_{11}$  : nilai reliabilitas

$rb$  : nilai koefisien korelasi

Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik), diatas 0,8 (baik)

### 2.11 Analisa Kesenjangan Kualitas (SERVQUAL)

Model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah *SERVQUAL* (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994).

*SERVQUAL* ini dikelompokkan pula dengan istilah *Gap Analysis*. Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada ancangan diskon firmasi (Oliver, 1997). Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*performance*) meningkat lebih besar dari pada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya.

Metode ini dikembangkan oleh Zeithml (I990) yang mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk kuisisioner yang mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa, yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* (Philip Kotler, 1994 Dalam Supranto, 2006). Berry, para suraman dan zeithml mengembangkan rumus berikut ini (tjiptono, 2005) :

$$Q = P - E \dots\dots\dots(Pers 2.8)$$

Keterangan :

Q = Kualitas pelayanan

P = Persepsi (Tanggapan) Pelayanan Yang Sesungguhnya Diterima

E = Ekspektasi (Harapan) Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan

Setelah membahas Model Analisis di atas, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry lantas mengajukan Proposisi Ke-7 yang berbunyi: “Pelanggan biasanya bersandar pada unsur pengalaman di saat menilai kualitas pelayanan.”

*Perceived Service Quality* (Kualitas Pelayanan yang Diterima) berkisar pada kontinum kualitas ideal hingga kualitas yang tidak bisa diterima, di mana poin-poin di sepanjang kontinum tersebut mewakili kualitas kepuasan. Pemosisian persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan pada kontinum bergantung pada sifat kesenjangan antara *Expected Service* (ES) dengan *Perceived Service* (PS), yang dirangkum dalam proposisi ke-8, yang bunyinya:

Proposisi 8:

- a) Kala  $ES > PS$ , kualitas diterima lebih kecil ketimbang kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS;
  - b) Kala  $ES = PS$ , kualitas diterima adalah memuaskan;
  - c) Kala  $ES < PS$ , kualitas diterima lebih dan yang diharapkan dan akan membawa pada kualitas ideal, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS.
1. Jika  $Q > 0$  maka  $ES > PS$ ; pelanggan kurang puas atas pelayanan yang diterima;
  2. Jika  $Q = 0$  maka  $ES = PS$ ; pelanggan puas atas pelayanan yang diterima;

3. Jika  $Q < 0$  maka  $EC < PS$ ; pelanggan lebih dari puas atas pelayanan yang diterima atau mengalami kondisi ideal.

Gap analysis digunakan untuk membandingkan antara tingkat persepsi pelanggan mengenai kepentingan suatu atribut terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Analisis ini menggunakan nilai mean untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan semua atribut yang ditemukan dalam *Importance and Performance Analysis* yang telah dilakukan sebelumnya.

Selisih antara nilai mean tingkat kinerja dan tingkat kepentingan tersebut merupakan gap yang terjadi untuk atribut tersebut. Nilai positif (+) dari gap tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil memuaskan harapan pelanggan, sedangkan nilai negatif (-) dari gap tersebut menunjukkan bahwa konsumen merasa bahwa harapannya belum dapat dipenuhi oleh perusahaan.

## **2.12 Populasi Dan Sampel**

### **2.12.1 Populasi**

Populasi adalah sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel (Umar, 2013:386). Dengan demikian populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para penumpang/pelanggan angkutan penyebrangan kapal KMP DLN Oasis jurusan Lembar-Surbaya pada tahun 2022.

### **2.12.2 Sampel**

Banyak pengertian tentang sampel, tetapi secara umum dapat dijelaskan bahwa sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi (Umar, 2013:386).

Metode pengambilan sampel yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini dengan cara *Convenience Sampling*, yang merupakan teknik *non probability* sampling pengambilan sampel yang didasarkan pada kemudahan dari arah penelitian dalam artian menseleksi anggota populasi yang paling mudah untuk diperoleh informasi/datanya (Djarwanto, 2001). Untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan maka digunakan pendekatan mengacu dengan rumus Slovin (Umar, 2013:386) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots(\text{pers 2.9})$$

Dimana :

n = jumlah/ukuran sampel

N = jumlah/ukuran populasi

e = besarnya toleransi penyimpangan, yang digimakan (0,1 atau 10%).



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset survey terhadap penumpang Kapal KMP DLN Oasis Jurusan Lembar-Surabaya serta konsumen yang pernah menggunakan Kapal Laut melalui penyajian pertanyaan-pertanyaan. Penelitian ini dilakukan pada PT. Dharma Lautan Nusantara (persero) Pelabuhan Lembar Kabupaten Lombok Barat.

#### **3.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional untuk mengukur variable kualitas pelayanan yang diteliti dalam penelitian ini di gunakan dua puluh satu atribut yang merupakan penjabaran dari lima dimensi yaitu: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati), *tangibles* (bukti fisik). indikator diuraikan sebagai berikut meliputi:

- a. *Customer satisfaction* (kepuasan pelanggan)
- b. *Reliability* (Kehandalan)

Indikator *reliability* dalam penelitian ini antara lain

1. Apakah Kapal KMP DLN Oasis jurusan Lembar-Surabaya telah memenuhi janji yang di berikan sesuai dengan jenis layanannya.
2. Perhatian yang diberikan PT. Dharma Lautan Nusantara pelabuhan Lembar, (perhatian dalam menyelesaikan masalah pelanggan)
3. Apakah pelayanan Kapal KMP DLN Oasis jurusan Lembar-Surabaya sesuai dengan apa yang di harapkan.

- c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Indikator *responsiveness* dalam penelitian ini antara lain:

1. Pelayanan petugas kapal laut yang cepat dan tepat
2. Kesian petugas kapal KMP DLN Oasis dalam membantu pelanggan
3. Kesungguhan petugas kapal KMP DLN Oasis dalam mengatasi masalah pelanggan.

- d. *Assurance* (Jaminan)

Indikator assurance dalam penelitian ini antara lain:

1. Keramahan dan kesopanan petugas Kapal KMP DLN Oasis.
2. Keamanan penumpang dalam menggunakan jasa angkutan Kapal KMP DLN Oasis.
3. Kepercayaan penumpang/masyarakat terhadap transportasi Kapal KMP DLN Oasis.

e. *Empathy* (empati)

Indikator empathy dalam penelitian ini antara lain:

1. Perhatian kantor PT. Dharma Lautan Nusantara terhadap penumpang.
2. Pengertian petugas Kapal KMP DLN Oasis terhadap kebutuhan yang penting bagi penumpangnya.
3. Kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor PT. Dharma Lautan Nusantara.

f. *Tangibles* (Bukti fisik)

Indikator tangibles dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah di dalam kapal KMP DLN Oasis bersih, nyaman, dan tenang.
2. Apakah kebersihan Kapal KMP DLN Oasis sudah sesuai sebagai transportasi yang di berikan pemerintah.
3. Penampilan petugas Kapal KMP DLN Oasis.
4. Apakah harga tiket Kapal KMP DLN Oasis sudah sesuai dengan pelayanannya.
5. Apakah kapal KMP DLN Oasis tepat waktu dalam jadwal pemberangkatannya.
6. Apakah kapten kapal tertib selama dalam pelayaran
7. Apakah Kapal KMP DLN Oasis mengikuti rute pelayaran yang sudah di siapkan.
8. Apakah kehadiran kapal KMP DLN Oasis mempermudah pengguna jasa angkutan jurusan Lembar-Surabaya.

9. Apakah kapal KMP DLN Oasis menyediakan fasilitas yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan seperti AC, TV, Kasur, Kamar Tidur, Musholah, Tempat Duduk, Kantin/Kafe, Toilet, Safety Equipmen dll.

### **3.3 Jenis Dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan antara lain :

#### **3.3.1 Data primer**

Data primer merupakan data yang di peroleh langsung dari responden berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner.

#### **3.3.2 Data sekunder**

Data sekunder diperoleh melalui studi literatur, baik yang diperoleh dari data dan dokumen perusahaan, studi pustaka, internet, jurnal-jurnal, dan berbagai sumber lainnya.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

#### **3.4.1 Studi pustaka**

Studi Pustaka dilakukan sebagai landasan teori yang sumbernya berasal dari buku literature, surat kabar, internet, jurnal-jurnal, dan lainlain yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

#### **3.4.2 Metode survey (*survey methods*)**

1. Metode survei merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.
2. Metode ini memerlukan adanya kontak atau hubungan antara peneliti dengan subjek (responden) penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan.
3. Data yang diperoleh sebagian besar merupakan data deskriptif, akan tetapi pengumpulan data dapat dirancang untuk menjelesakan sebab akibat atau mengungkapkan ide-ide.
4. Umumnya digunakan untuk mengumpulkan data yang sama dari banyak subjek.
5. Teknik yang digunakan adalah Kuesioner

### **3.4.3 Metode kuesioner (*questionnaires methods*)**

Pada penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Metode kuisisioner digunakan untuk memperoleh data primer dari konsumen yang datang ke pelabuhan Lembar Kabupaten Lombok Barat. Dasar pertanyaan telah disusun untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang dimensi serta atribut jasa yang akan diolah. Penyusunan kuesioner berdasarkan metode *service quality*, kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang dibagi dalam beberapa bagian, yaitu:

1. Pertanyaan yang mengenai identifikasi persepsi dan harapan pelanggan, pertanyaan ini mengukur persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang mewakili kelima variabel dalam kualitas pelayanan penilaian dilakukan oleh responden dengan menggunakan skala Likert sampai 5 untuk setiap pertanyaan.
2. Pertanyaan yang mengukur tingkat kepentingan dari setiap variabel. Responden memberikan nilai sesuai dengan tingkat kepentingan setiap variabel sehingga didapatkan jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing variabel.

### **3.4.4 Metode wawancara (*Interview methods*)**

Metode wawancara digunakan peneliti untuk mendapatkan data tentang gambaran umum perusahaan serta memperoleh gambaran secara langsung tentang kepuasan konsumen. sehingga lebih memudahkan bagi peneliti untuk memahami permasalahan yang ada.

### **3.4.5 Metode observasi (*observation methods*)**

Metode observasi dilakukan peneliti melalui pengamatan secara langsung pada objek penelitian yang terdapat di pelabuhan Lembar Kabupaten Lombok Barat untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya dari objek yang diteliti.

## **3.5 Metode Analisis Data**

Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini meliputi: metode deskriptif, kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan/penumpang bila

ditinjau dari kesenjangan (*GAP*) dan kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan Pelabuhan Kapal KMP DLN Oasis Jurusan Lembar-Surabaya, maka pada penelitian ini menggunakan metode *Mean Importance Mean Performance Analysis (IPA)* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan kinerja (kepuasan pelanggan) menurut Martile dan James (dalam Supranto 2006) dan *Service quality (SERVQUAL)* menurut Zeithaml (1990) (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005). Metode ini menggunakan asumsi bahwa kepuasan penumpang merupakan fungsi-fungsi dari harapan konsumen akan atribut penting dari suatu dimensi pelayanan dan kenyataan kinerja dari atribut tersebut dengan menggunakan skala *likert* yang terdiri dari : sangat penting, penting, netral, tidak penting dan sangat tidak penting.

Dari kelima penilaian tersebut peneliti memberikan bobot sebagai berikut:

a) Penilaian Atribut Tingkat Kepentingan (*importance*) pelayanan

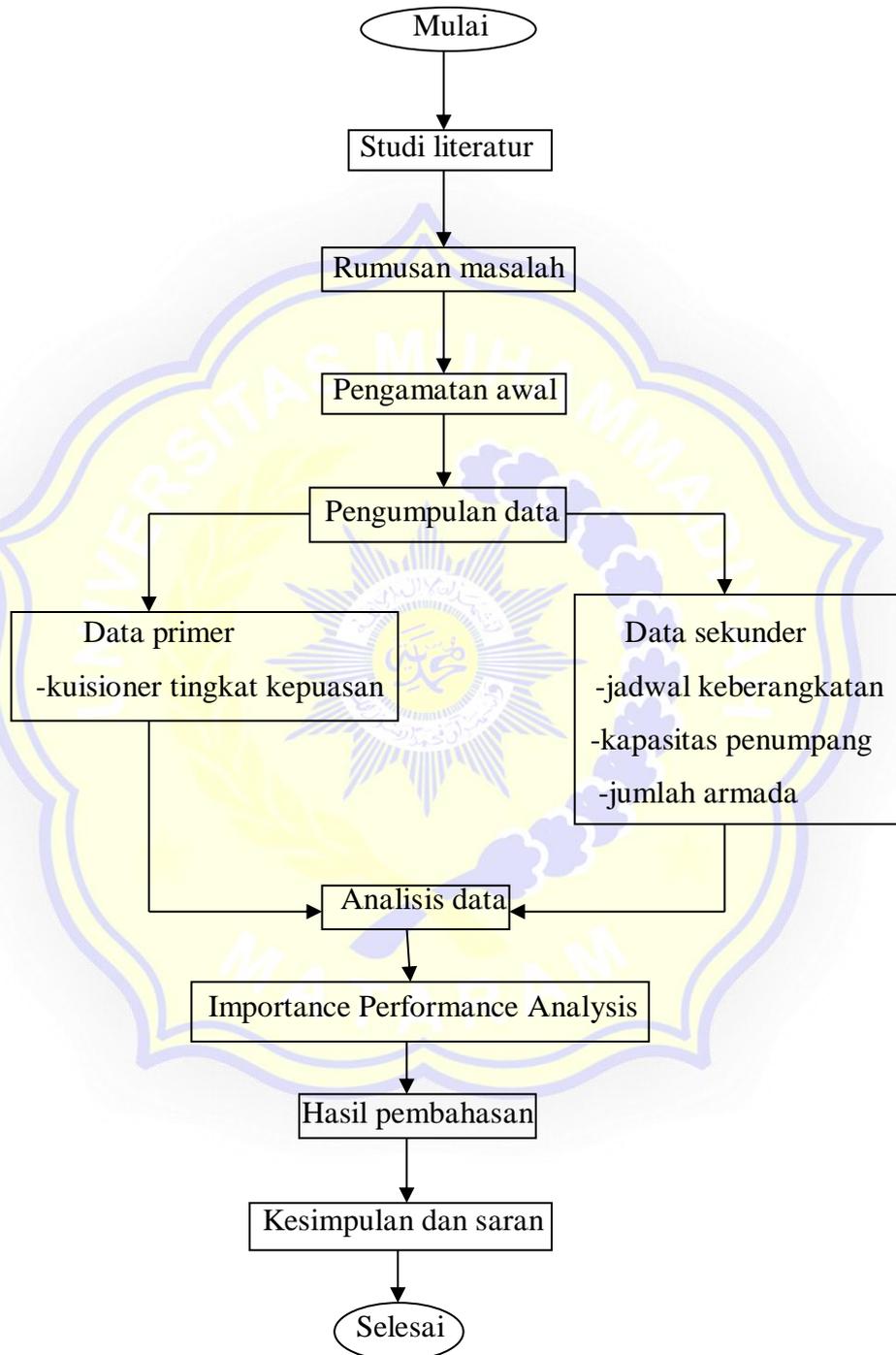
- |  |     |
|--|-----|
| 1. Jawaban sangat penting diberi bobot       | = 5 |
| 2. Jawaban penting diberi bobot              | = 4 |
| 3. Jawaban netral diberi bobot               | = 3 |
| 4. Jawaban tidak penting diberi bobot        | = 2 |
| 5. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot | = 1 |

b) Penilaian Atribut Tingkat Kinerja (*performance*) pelayanan

- |  |     |
|--|-----|
| 1. Jawaban sangat penting di beri bobot      | = 5 |
| 2. Jawaban penting diberi bobot              | = 4 |
| 3. Jawaban netral diberi bobot               | = 3 |
| 4. Jawaban tidak penting diberi bobot        | = 2 |
| 5. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot | = 1 |

### 3.6 Bagan Alir Penelitian

Tahapan atau langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk dapat berjalan dengan benar seperti yang terlihat di gambar 3.2 berikut:



Gambar 3.2. Bagan Alir Penelitian