

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Berdasarkan lima (5) dimensi yaitu : tangible (buktifisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati). Tingkat kepuasan secara keseluruhan berada di kisaran = ( 3,41 – 4,20), rata-rata nilai dari tingkat kepuasan = (3,51). Dan ini menunjukan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh PT. Dharma Lautan Nusantara Indonesia Pelabuhan Lembar Kabupaten Lombok Barat di anggap puas.
2. Bila 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.

#### **5.2 Saran**

Dari kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran guna memperbaiki hal tersebut yaitu sebagai berikut :

Sebaiknya di lakukan perbaikan dan jadikan prioritas utama atas Atribut-atribut yang di nilai belum memuaskan harapan/kepentingan penumpang pada tingkat kinerja atau kualitas pelayanannya dan perlu di adakan pemantauan terhadap perkembangan kualitas pelayanan KMP DLN Oasis penyebrangan jurusan Lembar-Surabaya untuk mengetahui Atribut-atribut yang belum memuaskan penumpang sehingga bisa dilakukan Perbaikan-perbaikan atas Atribut-atribut tersebut dengan pertimbangan 4 (empat) kuadran yang terdapat pada diagram kartesius.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adisasmita, Rahardjo. (2011). Manajemen Pemerintah Daerah. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Azwar, Syaifudin. 2001. Metode Penelitian, Edisi I, cet. 3. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djarwanto PS. 2001. Statistik Non Parametrik, Bagian I Edisi 3 : BPFE-UGM. Yogyakarta, Cetakan Pertama.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivairate Dengan Program SPSS, BP*, Undip Semarang.
- Ibrahim, (1997). Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jinca, M. Yamin, 2011. Transportasi Laut Indonesia Analisis Sistem & Studi Kasus. Jakarta: Brilian Internasional.
- Kramadibrata, S. 1985. Perencanaan pelabuhan. Ganeca Exact. Bandung.
- KKBI, 2009. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*.
- Kotler dan Philip. (2011). Manajemen Pemasaran di Indonesia (edisi 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Khisty, C. Jotin, & Lall, B. Kent, 2005. Dasar-dasar Rekayasa Transportasi. Jakarta: Penerbit Erlangga. Direktorat Jendral Bina Marga (1997).
- Lovelock, Christopher H. (1991), Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources, Prentice hall, New Jersey
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik. Jakarta: PT. Salemba Empan Patria.
- Manheim, M. L. 1979. Fundamentals of Transportation System Analysis. Volume I: Basic Concepts. Cambridge: The MIT Press.
- Menteri Perhubungan Nomor KM 14 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang Dari Dan Ke Kapal.

- Poerwadarminta, W. J. S. 1990. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka.
- Saleh, L., & Adixio, R. F. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Yang DIrasakan Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Mediasi Kepuasan.
- Sedarmayanti. 2011. *Dasar-dasar pengetahuan tentang manajemen perkantoran*. Bandung. CV Mandar maju.
- Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi. 1995, Strategi Pemasaran, Edisi Pertama, Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Strategi PemasaranI. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi. Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2006). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi. Offset.
- Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius., (2005), Manajemen Kualitas Jasa, Yogyakarta. ANDI
- Triatmodjo, Bambang., 1996, Pelabuhan, Beta Offset, Yogyakarta.
- Triatmodjo, B. 2010. Perencanaan Pelabuhan. Penerbit BETA OFFSET,. Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Triton, P. Budi., 2005. SPSS 13 Terapan: Riset Statistik Parametrik. Yogyakarta : Andi.
- Umar, Husein. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali.
- Zeithmal, A. Valarie, Leornard L. Berry, & A Parasuraman,1990, “Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations” (The Free Press).



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

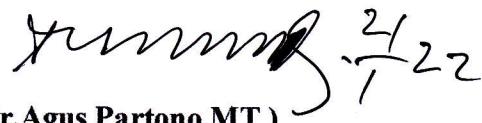
Jln. K. H. Ahmad Dahlan No. 1  
Telp./ Fax. (0370) 647028 Pagesangan - Mataram

**LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI**

**Nama Mahasiswa** : IMAM BUANA CAHYADI  
**NIM** : 417110142  
**Jurusan** : TEKNIK SIPIL

No	Hari / Tanggal	Catatan/Revisi	Paraf
1	Kamis 13/2/22 ✓	<p>Bab. I.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gbr Peta Gorai, no qtr</li><li>- Watch Pendekar</li></ul> <p>Bab II. TP &amp; LT.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- TP → berisi kritik dr; Dahan/Pustaka tent &amp; hal berapa.</li><li>- LT. → berisi Penulis yg dpt dipahami ltb menggunakan</li></ul> <p>Bab III.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Penulis memberi contoh yg sdh di laks.</li><li>- Cara analisis Penulis</li><li>- cara inti; rumus &amp; gbr &amp; tekn.</li></ul> <p>Bab. IV.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ciri-ciri metode yg dpt penulis</li><li>- Penulis yg dipindah ke Bab IV</li></ul> <p>Ringkasan yg lain, Pendekar, Paragraf</p>	✓ 13/2/22

Dosen Pembimbing II

  
(Ir. Agus Partono, MT.)



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAHMATARAM**

Jln. K. H. Ahmad Dahlan No. 1  
Telp./Fax. (0370) 647028 Pagesangan - Mataram

**LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : IMAM BUANA CAHYADI  
NIM : 417110142  
Jurusan : TEKNIK SIPIL

No	Hari / Tanggal	Catatan/Revisi	Paraf
2	Kamis 20/1/22	Kata Pengantar → Prakata, Ucapan Thk x Bab III → Penulis? or pindah ke Bab II. Landasan Teori:	R 20/1/22
3.	Jum'at 21/1/22	Ace, Bab IV lanjut ke Pembbg I	

Dosen Pembimbing I1

 21/1/22  
(Ir. Agus Partono, MT.)



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH AHMATARAM**

Jln. K. H. Ahmad Dahlan No. 1  
Telp./ Fax. ( 0370 ) 647028 Pagesangan - Mataram

**LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI**

**Nama Mahasiswa** : **IMAM BUANA CAHYADI**  
**NIM** : **417110142**  
**Jurusan** : **TEKNIK SIPIL**

No	Hari / Tanggal	Catatan/Revisi	Paraf
1.	21/01/2022	- Bawa data hasil survei - form Quisioner hasil di lampirkan	f
2.	31/01/2022	- Perbaiki format penulisan - perbaiki tabel hasil penelitian - perbaiki kesiapan teknis dengan persiapan dan hasil analisis	f
3.	02/02/2022	- perbaiki penulisan tabel pd hasil data quisioner - lengkapil lampiran (statah dll)	t
4.	02/02/2022	- ACC - Langsunga segera hasil	f

**Dosen Pembimbing I**

**(TITIK WAHYUNINGSIH, ST.,MT)**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK

TEKNIK SIPIL, D3 TEKNIK PERTAMBANGAN, S1 TEKNIK PERTAMBANGAN,  
PERENCANAAN WILAYAH dan KOTA

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pagesangan - Kota Mataram - 83127

Telp/Fax: (0370) 631904; website:<http://www.ummat.ac.id>; email: [fatek@ummat.ac.id](mailto:fatek@ummat.ac.id)

Nomor : 054 / II.3.AU/FT/J/I/2022

Mataram, 07 Jumadil Akhir 1443 H

Lampiran : -

10 Januari 2022 M

Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth. :

Kepala Kantor Perwakilan KMP DLN Oasis

di -

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir mahasiswa kami **Program Studi Teknik Sipil** Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram atas nama :

Nama	:	Imam Buana Cahyadi
NIM	:	417110142
Program Studi	:	Teknik Sipil
Judul	:	Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna KMP DLN Oasis Lombok - Surabaya.

Mohon kiranya mahasiswa kami tersebut dapat diberikan Ijin Penelitian di Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah*

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



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

NIDN. 0824017501



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS TEKNIK**

Alamat : Jln. K.H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. (0370) 633723 Mataram NTB  
website : <http://fakultasteknik.ummat.ac.id>, e-mail: fatek@ummat.ac.id

Nomor : 062/II.3.AU/FT/J/I/2022

Mataram, 08 Jumadil Akhir 1443 H

Lampiran : -

11 Januari 2022 M

Prihal : **PERMOHONAN DATA**

KEPADА

YTH : Kepala Kantor Perwakilan KMP DLN Oasis  
di -

**Tempat**

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dalam rangka penyusunan Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa kami, Jurusan/Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon kiranya untuk dapat diberikan data kepada mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama	: Imam Buana Cahyadi
NIM	: 417110142
Jurusan/Prodi	: Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir	: "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna KMP DLN Oasis Rute Lombok - Surabaya".
Data Kebutuhan	: Data Populasi Penumpang, Layout Pelabuhan.

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

**Wabillahitaufiq Walhidayah**  
**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**



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

NIDN. 0824017501



# DAMAI LAUTAN NUSANTARA

Kantor Pusat : Jl. Kenjeran 219, Kapas Madya Baru, Tambaksari - Surabaya, Jawa Timur

Telp. 031-3764816 (hunting) & 031-3710803

Kantor Operasional : Jl. Raya Pelabuhan Lembar Lombok NTB (0370) 6187520

Nomor : 039/OP/DLN-LBR/I/2022

Lembar, 25 Januari 2022

Perihal : Surat Balasan Penelitian

Kepada

Yth. Ketua Jurusan Teknik  
di-

Tempat

Dengan hormat,

Berdasarkan surat an PT. Damai Lautan Nusantara Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor : 039/OP/DLN-LBR/I/2022 pada tanggal, 25 Januari 2022 perihal izin penelitian tugas akhir maka dengan ini menerangkan :

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NURDIN ISHAK

Jabatan : KEPALA CABANG

Menerangkan bahwa :

Nama : IMAM BUANA CAHYADI

NIM : 417110142

Prodi : TEKNIK SIPIL

Telah kami setujui untuk melaksanakan penelitian pada kantor PT. Damai Lautan Nusantara Kabupaten Lombok Barat kecamatan Lembar sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul "ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA KMP DLN OASIS RUTE LOMBOK-SURABAYA"

Demikian surat ini saya sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terimakasih.

MENGETAHUI KEPALA  
CABANG,

NURDIN ISHAK

DAMAI LAUTAN NUSANTARA



# DAMAI LAUTAN NUSANTARA

Kantor Pusat : Jl. Kenjeran 219, Kapas Madya Baru, Tambaksari - Surabaya, Jawa Timur

Telp. 031-3764816 (hunting) & 031-3710803

Kantor Operasional : Jl. Raya Pelabuhan Lembar Lombok NTB (0370) 6187520

**PT. DAMAI LAUTAN NUSANTARA  
DATA PENUMPANG RUTE LEMBAR-SURBAYA  
KMP. DLN BATU LAYAR**

TANGGAL	PENUMPANG	
	DEWASA	ANAK-ANAK
03-Jan	175	11
05-Jan	175	13
07-Jan	106	7
10-Jan	168	18
12-Jan	80	8
14-Jan	63	11
17-Jan	120	18
19-Jan	59	5
21-Jan	70	14
24-Jan	102	14

**PT. DAMAI LAUTAN NUSANTARA  
DATA PENUMPANG RUTE LEMBAR-SURBAYA  
KMP. DLN OASIS**

TANGGAL	PENUMPANG	
	DEWASA	ANAK-ANAK
04-Jan	100	21
06-Jan	71	7
08-Jan	64	8
11-Jan	43	6
13-Jan	85	19
15-Jan	50	7
18-Jan	53	1
20-Jan	46	3
22-Jan	87	5

## **KUISIONER**

### **Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kapal KMP DLN OASIS jurusan Lembar Surabaya**

Saya selaku mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram sedang melakukan penelitian kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan Kapal Laut. Melalui ini, saya mengharapkan bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini. Bantuan ini sangat berharga dalam proses pengumpulan data untuk penyelesaian skripsi. Saya sangat mengharapkan Anda mengisi secara lengkap. Atas kerjasamanya, saya ucapkan banyak terima kasih.

#### **A. DATA RESPONDEN**

Mohon memberi tanda (X) pada pilihan ganda

1. Jenis Kelamin:

- a. Laki- laki      b. perempuan

2. Usia responden:

- a. 20 tahun      c. 21 – 30 tahun  
b. 31 – 50 tahun    d. 50 ke atas

3. Pendidikan terakhir responden:

- a. SMA/SMK      c. Strata 1      e. Strata 3  
b. Diploma      d. Strata 2      f. Lainnya

4. Pekerjaan responden:

- a. Pelajar      c. PNS/TNI/POLRI      e. lainnya  
b. Wiraswasta    d. Karyawan

## B. DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk: berilah tanda centang pada salah satu angka pada kolom KEPUASAN dan KEPENTINGAN sesuai dengan tingkat kesetujuan /penilaian anda atas pertanyaan yang disediakan.



## DOKUMENTASI

