

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= (2.80-3.60), rata-rata nilai dari tingkat kinerja = (3.55). Dan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh PT.ASDP Pelabuhan Lembar Kabupaten Lombok Barat di anggap Cukup Memuaskan.
2. Bila di tinjau dari kesenjangan (*GAP*) dan kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan , dapat di lihat dari perbandingan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan, atribut-atribut didalam masing-masing dimensi menunjukkan bahwa kesesuaian pada atribut-atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang/pelanggan, tingkat kesesuaian memiliki dua atribut pertanyaan yang mencapai 100% dengan nilai kesenjangan (*GAP*) positif (+) dan ada 19 atribut dengan tingkat kesesuaian yang hampir mencapai 100% dengan nilai kesenjangan (*GAP*) negatif (-). Artinya tingkat kualitas pelayanan yang di berikan oleh PT.ASDP Ferry Indonesia ((persero) Pelabuhan Lembar Jurusan Lembar-Surabaya kepada penumpang/pelanggan untuk ke-19 atribut ini belum memuaskan penumpang/pelanggan secara pelaksanaan pelayanan, tetapi sudah sesuai dengan harapan/kepentingan penumpang/pelanggan.

3. Sedangkan pengujian karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan, bahwa responden berdasarkan karakteristik menunjukkan responden cukup puas dan bahkan responden merasa memuaskan atas pelayanan yang telah di berikan oleh pihak PT. ASDP Pelabuhan Lembar Jurusan Lembar - Surabaya

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 Kapal Laut 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

- Azwar , S , 2011 , Metode Penelitian , Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta.
- Djarwanto, 2001, Mengenal Beberapa Uji Statistic Dalam Penelitian : Edisi Kedua, Liberty, Yogyakarta.
- Gozali, Iman, 2001, Aplikasi Analisis Muktivariate Dengan Program SPSS, Undip Semarang
- Islam, Fadel , Mohammad, 2017, Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kapal Ferry Penyebrangan Rute Pelabuhan Merak-Bakahueni, Skripsi.Sarjana
- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi *Millennium I*, *prehallindo*, Jakarta.
- Martilla, Jhon. A; James, Jhon.C, 1997, " Importance – Perfonmance Analysis", *Jurnal Of Marketing (Pre-1997)*, 41,1
- Nasution, M.Nur, 2015, Manajemen Transportasi, (Edisi Keempat) Cet.1 Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Rambut Lupiyoadi, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa : Teoridan Praktik, Salemba Embang Patria, Jakarta
- Rangkuti, Freddy, 2006, Measuring Customer Satisficasion, Granmedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sandy Ibnu Zakaria, 2013, Factor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi (Studi Kasus Pada Pengguna Bus Trans Jogja Di Kota Yokyakarta), Skripsi,Sarjana
- Supranto, J, 1997, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta, jakarta
- Tjiptono, Fandy Dan Gregorius Dan Chandra, 2004, Service , Quality Dan Satisfication, Penerbit Andi, Jakarta
- Umar Husein, 2013, Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis : Edisi Kedua, Raja Grafindo Persada, Jakarta



Kuesioner Kepuasan Penumpang Kapal Laut

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.

I. IDENTITAS

Petunjuk pada bagian ini anda diminta untuk menuliskan data diri dengan benar.

1. Nama : _____
2. Usia : _____
3. Jenis kelamin : Pria/Wanita
4. Pendidikan terakhir : _____
5. Pekerjaan : _____

II. DAFTAR PERTANYAAN/Atribut-Atribut

Petunjuk; berilah tanda centang (√) pada salah satu angka pada kolom KINERJA dan KEPENTINGAN, sesuai dengan tingkat kesetujuan atau penilaian anda atas pertanyaan yang disediakan.

Keterangan nilai :

1 = sangat tidak puas 3 = netral

2 = cukup puas 4 = puas

5 = sangat puas

NO	PERTANYAAN/ATRIBUT- ATRIBUT	KINERJA					KEPENTINGAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
I.	Reliability (Kehandalan)										
1	Apakah kapal laut jurusan lembar surabaya telah memenuhi janji yang diberikan sesuai dengan jenis layanannya										
2	Perhatian yang diberikan PT.ASDP pelabuhan lembar(perhatian dalam menyelesaikan masalah)										
3	Apakah pelayanan kapal laut jurusan lembar surabaya sesuai dengan apa yang diharapkan										
II	Responsivenees (Ketanggapan)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Pelayanan petugas pelabuhan dan petugas kapal laut yang cepat dan tepat										
5	Kesediaan petugas pelabuhan dan petugas kapal laut dalam membantu pelanggan										
6	Kesungguhan petugas pelabuhan dan petugas kapal laut dalam mengatasi masalah pelanggan										
III	Assurance (Jaminan)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

PT.ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)

DATA PENUMPANG

RUTE LEMBAR - SURABAYA

KM.LEGUNDI BULAN AGUSTUS 2018

TANGGAL	PENUMPANG	
	DEWASA	ANAK-ANAK
1 –Agustus-2018	43	-
3 –Agustus-2018	82	10
8–Agustus-2018	284	42
10 –Agustus-2018	367	102
12 –Agustus-2018	39	3
15 –Agustus-2018	94	4
17 –Agustus-2018	137	32
24– Agustus -2018	255	83
26 -Agustus-2018	61	7
29-Agustus-2019	106	10
	1.468	2.93
JUMLAH	1,761	

Mengetahui,

Manager Usaha

I WAYAN SUDIARTANA

NIK 10792356

PT.ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)

DATA PENUMPANG

KM.LEGUNDI BULAN SEPTEMBER 2018

TANGGAL	PNP	UPP
3-September 2018	175	14,875,000
6-September 2018	217	18,445,000
10-September 2018	284	24,140,000
13-September 2018	177	15,045,000
17-September 2018	194	16,490,000
20-September 2018	149	12,665,000
24-September 2018	62	5,270,000
JUMLAH	1,258	106,930,000

Mengetahui,

Manager Usaha

I WAYAN SUDIARTANA

NIK 10792356

PT.ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)

DATA PENUMPANG

KM.LEGUNDI BULAN NOVEMBER 2018

TANGGAL	PNP	UPP
12-November -2018	168	14,280,000
14-November -2018	98	8,330,000
16-November -2018	120	10,200,000
21-November -2018	125	10,625,000
23-November -2018	83	7,055,000
25-November -2018	72	6,120,000
28-November -2018	145	12,325,000
30-November -2018	87	7,395,000
JUMLAH	8,98	76,330,000

Mengetahui,
Manager Usaha

I WAYAN SUDIARTANA

NIK 10792356

TABEL DATA HASIL KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN PENUMPANG																						
Responden	Atribut/Pertanyaan																					Total
	Relibilitas			Responsiv			Assurance			Empathy			Tangibles									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
R1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	5	74
R2	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	78
R3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	5	5	80
R4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	1	3	3	4	4	60
R5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	3	5	91
R6	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	4	3	5	4	4	85
R7	4	4	3	4	5	5	3	5	3	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	3	5	83
R8	5	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5	5	2	5	5	5	5	87
R9	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	94
R10	5	4	4	5	4	3	4	3	5	3	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	86
R11	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	82
R12	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	90
R13	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	4	4	5	3	78
R14	3	3	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	89
R15	4	4	2	4	2	2	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	77
R16	4	2	4	2	5	4	5	5	2	5	5	5	2	4	5	2	2	5	4	5	5	82
R17	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	1	3	4	4	5	72
R18	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	2	4	4	5	4	79
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	97
R20	5	1	4	3	1	4	4	3	2	4	3	5	4	2	4	3	4	2	4	3	3	68
R21	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	5	4	79
R22	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	5	5	89
R23	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	5	73
R24	5	3	4	5	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	3	5	82
R25	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	1	4	4	5	3	63
R26	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	98
R27	3	1	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	1	4	2	2	3	4	3	48
R28	5	4	4	4	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	90
R29	4	3	4	3	4	2	5	3	4	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	5	5	70
R30	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67
R31	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	4	5	65
R32	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	5	73
R33	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	4	4	4	4	69
R34	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	1	2	3	4	5	4	72
R35	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	1	1	3	4	4	5	69
R36	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	1	2	3	3	5	4	69
R37	4	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	1	1	3	3	5	4	69
R38	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3	5	5	73
R39	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	5	4	69
R40	4	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	5	4	69
R41	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	4	3	5	5	74	
R42	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	79
R43	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	5	71
R44	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	79
R45	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	1	3	4	4	5	68
R46	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	5	70
R47	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	1	2	3	3	4	5	68
R48	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2	1	1	3	4	5	5	65
R49	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	1	3	3	4	5	67
R50	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	1	3	4	5	5	75
R51	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	5	71
R52	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	5	78	
R53	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	1	3	3	4	5	70
R54	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	1	3	4	4	5	78
R55	5	5	4	3	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	76	
R56	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	5	72
R57	4	3	2	3	3	2	4	4	5	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	5	73	
R58	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	5	79
R59	5	4	3	3	3	2	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	1	3	3	4	4	70
R60	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	4	4	3	4	1	2	3	4	5	76
R61	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	1	3	3	4	5	71
R62	5	5	5	3	3	4	3	3	5	3	4	5	3	3	3	3	1	3	3	4	4	75
R63	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	74
R64	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	5	5	75	
R65	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	5	73
R66	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	49

R67	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	3	4	2	3	5	4	5	88
R68	4	2	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	4	58
R69	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	5	5	79
R70	5	5	3	3	1	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	5	5	74
R71	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	64
R72	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	5	5	80
R73	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	5	74
R74	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	5	74
R75	4	4	5	3	2	2	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	1	3	4	5	5	67
R76	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	5	70
R77	5	5	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	5	5	5	76
R78	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	5	5	5	73
R79	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5	78
R80	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	2	1	4	4	5	5	73
R81	4	4	5	3	2	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	1	3	3	5	5	67
R82	4	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	84
R83	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	78
R84	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	5	4	5	81
R85	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	5	74
R86	4	3	3	4	3	2	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	72
R87	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	1	3	4	5	5	76
R88	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	1	3	3	4	5	66
R89	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	85
R90	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	5	66
R91	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	4	57
R92	3	3	3	2	2	2	4	4	5	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	67
R93	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	68
R94	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	1	3	4	3	4	64
R95	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	4	58
R96	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	5	69
R97	3	3	3	3	2	2	3	3	5	3	2	3	3	4	3	4	2	4	4	4	5	68
R98	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	4	4	54
R99	3	3	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	61
R100	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	60
Total Nilai	392	362	366	337	320	323	338	351	395	336	350	354	355	351	316	325	215	340	361	420	460	7367

Hasil olah data tingkat Kepentingan SP(x1), P(x4), N(x3), KP(x4), STP(x5)

STP = 1	0	2	0	0	2	0	2	1	0	0	0	0	0	1	1	6	29	0	0	0	0
KP = 2	4	10	8	8	20	23	7	7	4	8	7	5	4	4	16	18	43	6	1	1	1
N = 3	24	29	34	52	44	37	53	43	20	52	44	44	45	45	56	32	15	57	46	13	7
P = 4	48	42	42	35	24	34	27	38	53	36	41	43	43	43	20	33	10	28	44	51	23
SP = 5	24	17	16	5	10	6	11	11	23	4	8	8	8	7	7	11	3	9	9	35	69
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	<i>Relibilitas</i>		<i>Responsiv</i>				<i>Assurance</i>				<i>Empathy</i>				<i>Tangibles</i>						



TABEL DATA HASIL KUESIONER TINGKAT KINERJA PENUMPANG																						
Responden	Atribut/Pertanyaan																					Total
	Relibilitas			Responsiv			Assurance			Empathy			Tangibles									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
R1	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	5	4	73
R2	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	5	4	75
R3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	5	5	81
R4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	56
R5	4	3	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	3	5	3	3	5	81
R6	3	4	4	5	3	3	5	3	5	3	4	4	4	5	2	5	3	3	4	5	5	82
R7	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	2	4	4	5	5	5	4	92
R8	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	3	5	4	2	4	5	5	5	85
R9	4	3	5	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	85
R10	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4	5	83
R11	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5	4	3	5	90
R12	5	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	5	4	91
R13	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	79
R14	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	92
R15	2	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	4	5	80
R16	2	3	5	4	5	2	4	4	2	2	4	4	2	4	5	2	2	5	4	2	5	72
R17	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	1	3	4	4	5	74
R18	3	3	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	4	2	4	4	5	4	80
R19	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	97
R20	4	2	3	1	2	3	5	3	1	3	4	3	1	2	2	1	3	2	3	3	4	55
R21	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	5	4	72
R22	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	3	4	4	5	5	92
R23	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	5	75
R24	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	2	4	5	4	3	4	4	79
R25	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	1	4	4	5	3	66
R26	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	81
R27	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	4	3	5	51
R28	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	88
R29	3	4	4	4	3	2	5	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	3	5	5	71
R30	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	4	76
R31	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	5	5	66
R32	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4	4	64
R33	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	68
R34	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	1	3	3	5	4	68
R35	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	1	3	3	5	5	67
R36	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4	4	66
R37	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	1	3	3	5	4	68
R38	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	5	5	70
R39	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	64
R40	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	66
R41	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	67
R42	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	77
R43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	1	3	3	4	4	61
R44	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	85
R45	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	1	3	3	4	4	68
R46	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	5	5	65
R47	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	65
R48	4	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	1	3	3	5	4	64
R49	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	4	4	62
R50	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	4	5	5	69
R51	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	1	3	3	4	5	70
R52	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	77
R53	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	70
R54	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	2	2	4	4	5	75
R55	5	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	81
R56	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	4	70
R57	4	3	2	3	3	2	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	5	4	73
R58	4	5	5	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	5	80
R59	4	4	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4	4	4	67
R60	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2	3	4	4	3	4	1	2	3	4	5	76
R61	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	5	75
R62	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	2	3	3	4	5	76
R63	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	74
R64	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	5	5	74
R65	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	3	4	4	5	72
R66	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	49
R67	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	3	4	2	3	5	4	5	86

R68	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	4	2	2	2	2	4	58
R69	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	78
R70	5	5	3	3	1	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	5	5	71
R71	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	65
R72	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	5	78
R73	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	5	72
R74	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	68
R75	4	4	5	3	2	2	3	4	4	1	3	2	3	3	3	2	1	3	4	5	5	66
R76	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	66
R77	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	5	5	77
R78	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	71
R79	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	76	
R80	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	4	4	5	69
R81	4	4	5	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	5	66
R82	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	82
R83	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	78
R84	5	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	5	77
R85	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	5	70
R86	4	3	4	4	3	2	3	4	5	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	5	71
R87	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	5	5	76
R88	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	69
R89	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	84
R90	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	66
R91	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	4	57
R92	3	3	3	2	2	2	4	4	5	3	2	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	67
R93	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	5	67
R94	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	64
R95	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	4	4	58
R96	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	5	69
R97	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	1	3	4	4	4	65
R98	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	4	4	53
R99	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	59
R100	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	59
Total Nilai	374	360	364	335	313	321	330	354	392	338	325	343	342	349	307	318	209	327	355	418	447	7221
Hasil olah data tingkat Kinerja SP(x1), P(x4), N(x3), KP(x4), STP(x5)																						
STP = 1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	3	27	0	0	0	0	
KP = 2	9	10	8	7	23	21	9	5	3	8	6	4	3	4	24	25	48	8	1	2	1	
N = 3	26	36	35	54	46	43	57	47	20	47	68	53	57	52	51	31	18	63	52	11	4	
P = 4	47	38	38	32	22	30	25	37	55	40	21	39	31	35	19	33	3	23	38	54	42	
SP = 5	18	16	18	6	8	6	8	11	21	4	5	4	8	9	6	8	4	6	9	33	53	
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	Relibilitas		Responsiv			Assurance			Empathy			Tangibles										

UPT. PERPUSTAKAAN

P14	Pearson Correlation	.274 [*]	.267 [*]	.414 [*]	.508 [*]	.387 [*]	.479 [*]	.382 [*]	.456 [*]	.320 [*]	.333 [*]	.367 [*]	.395 [*]	.453 [*]	1	.439 [*]	.524 [*]	.359 [*]	.421 [*]	.441 [*]	0.08	.359 [*]	.711 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	0.01	0.01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0.41	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	.227 [*]	.264 [*]	.361 [*]	0.19	.345 [*]	.329 [*]	.265 [*]	.264 [*]	0.13	.341 [*]	0.16	.327 [*]	.255 [*]	.439 [*]	1	.355 [*]	.247 [*]	.357 [*]	.369 [*]	-0	.309 [*]	.542 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	0.02	0.01	0	0.06	0	0	0.01	0.01	0.18	0	0.12	0	0.01	0		0	0.01	0	0	0	0.83	0	0
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	0.18	0.13	.218 [*]	.350 [*]	.346 [*]	.338 [*]	.265 [*]	.351 [*]	.314 [*]	.318 [*]	.244 [*]	.257 [*]	.465 [*]	.524 [*]	.355 [*]	1	.486 [*]	.337 [*]	.393 [*]	0.07	0.15	.602 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	0.07	0.2	0.03	0	0	0	0.01	0	0	0	0.01	0.01	0	0	0		0	0	0	0.5	0.13	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P17	Pearson Correlation	.223 [*]	0.14	.338 [*]	.392 [*]	.454 [*]	.348 [*]	.377 [*]	.292 [*]	0.01	.293 [*]	.551 [*]	.248 [*]	.205 [*]	.359 [*]	.247 [*]	.486 [*]	1	.446 [*]	.421 [*]	0.02	0.11	.589 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	0.03	0.17	0	0	0	0	0	0	0.93	0	0	0.01	0.04	0	0.01	0		0	0	0.84	0.26	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P18	Pearson Correlation	0.1	0.16	.301 [*]	.402 [*]	.366 [*]	.333 [*]	.369 [*]	.335 [*]	.206 [*]	.351 [*]	.437 [*]	.327 [*]	.273 [*]	.421 [*]	.357 [*]	.337 [*]	.446 [*]	1	.436 [*]	0.17	.216 [*]	.596 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	0.31	0.11	0	0	0	0	0	0	0.04	0	0	0	0.01	0	0	0	0		0	0.09	0.03	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P19	Pearson Correlation	.250 [*]	.292 [*]	.329 [*]	.318 [*]	.333 [*]	.364 [*]	.316 [*]	.264 [*]	0.12	.268 [*]	.334 [*]	.290 [*]	.287 [*]	.441 [*]	.369 [*]	.393 [*]	.421 [*]	.436 [*]	1	.280 [*]	.291 [*]	.603 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	0.01	0	0	0	0	0	0	0.01	0.23	0.01	0	0	0	0	0	0	0	0		0.01	0	0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P20	Pearson Correlation	.229 [*]	.299 [*]	0.02	0.17	0.01	0.11	0.12	0.12	.337 [*]	.238 [*]	0.08	.208 [*]	.345 [*]	0.08	-0	0.07	0.02	0.17	.280 [*]	1	0.17	.317 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	0.02	0	0.82	0.09	0.92	0.29	0.23	0.24	0	0.02	0.44	0.04	0	0.41	0.83	0.5	0.84	0.09	0.01		0.09	0.001	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P21	Pearson Correlation	.341 [*]	.346 [*]	.444 [*]	.359 [*]	.250 [*]	.270 [*]	.367 [*]	.205 [*]	.323 [*]	.266 [*]	0.06	.247 [*]	0.16	.359 [*]	.309 [*]	0.15	0.11	.216 [*]	.291 [*]	0.17	1	.504 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0.01	0.01	0	0.04	0	0.01	0.58	0.01	0.11	0	0	0.13	0.26	0.03	0	0.09		0	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Skor	Pearson Correlation	.565 [*]	.572 [*]	.618 [*]	.701 [*]	.667 [*]	.669 [*]	.590 [*]	.583 [*]	.440 [*]	.595 [*]	.528 [*]	.527 [*]	.586 [*]	.711 [*]	.542 [*]	.602 [*]	.589 [*]	.596 [*]	.603 [*]	.317 [*]	.504 [*]	1	
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



Output Spss Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepentingan



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P-1	69.75	79.199	.542	.878
P-2	70.05	78.694	.472	.880
P-3	70.01	79.222	.508	.879
P-4	70.30	79.141	.631	.876
P-5	70.47	77.605	.546	.878
P-6	70.44	78.087	.563	.877
P-7	70.29	77.400	.631	.875
P-8	70.16	78.944	.543	.878
P-9	69.72	82.224	.339	.884
P-10	70.31	81.368	.459	.880
P-11	70.17	80.587	.479	.880
P-12	70.13	81.003	.468	.880
P-13	70.12	81.359	.451	.881
P-14	70.16	79.509	.576	.877
P-15	70.51	78.697	.568	.877
P-16	70.42	79.095	.386	.884
P-17	71.52	77.101	.508	.879
P-18	70.27	79.593	.563	.877
P-19	70.06	82.219	.406	.882
P-20	69.47	84.252	.221	.886
P-21	69.07	82.066	.418	.881



Output Spss Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kinerja



Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	68.47	81.787	.499	.894
P2	68.61	81.533	.505	.894
P3	68.57	80.490	.553	.893
P4	68.86	80.930	.658	.890
P5	69.08	79.751	.609	.891
P6	69.00	80.263	.616	.891
P7	68.91	82.103	.532	.893
P8	68.67	82.466	.527	.894
P9	68.29	84.329	.369	.898
P10	68.83	82.506	.542	.893
P11	68.96	84.261	.477	.895
P12	68.78	84.295	.475	.895
P13	68.79	82.713	.533	.894
P14	68.72	81.113	.670	.890
P15	69.14	82.526	.476	.895
P16	69.03	79.868	.528	.894
P17	70.12	80.410	.517	.894
P18	68.94	82.905	.546	.893
P19	68.66	83.035	.555	.893
P20	68.03	86.555	.248	.900
P21	67.74	84.679	.452	.896





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN TEKNIK SIPIL

Jl. K. H. Ahmad Dahlan Telp. Fak. (0370) 6472028 Pagsangan - Mataram

"LEMBAR ASISTENSI"
PENYUSUNAN SKRIPSI
ANALISAH TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT
JURUSAN LEMBAR - SURABAYA

Nama : Muhamad Shoalihin
Nim : 41411A0093

NO	Hari/Tanggal	Catatan/Revisi	Paraf
1.	7/1- '19.	+ lengkapi daftar Σ . + pustaka . + penomoran halaman ikuti tata cara penulisan karya ilmiah . + jangan ada tanda tanya di Rumusan Masalah . + pakai kertas A4 80 gr .	p - -
2.	4/2 - 2019.	+ perbaiki halaman BAB & sub BAB . + data sekunder tlg. dilampirkan dan harus ada pengesahan dari instansi pengeluar data . + hasil analisis & pembahasan diringkas dlm bentuk resume . tebukti	p - -

+ Lanjutkan Dosen Pembimbing I .
Mataram, 2019

Dosen Pembimbing II

(Auliya Muttaqin, M.Eng)



LEMBAR ASISTENSI

"ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
KAPAL LAUT JURUSAN LEMBAR-SURABAYA"

NAMA : MUHAMAD SHOALIHIN

NIM : 41411A0093

NO	Hari/Tanggal	Catatan/ Revisi	Paraf
1.	$\frac{6}{2}$ 19	<ul style="list-style-type: none">- Data Sekunder harus Sesuai & Data bukas hasil Olahan sesuai- Kajian Purba & Teori kerja- semi & Metode Analisis- Metode Analisis menggunakan Metode Apa.- Penilaian Quisitions Penilai Apa	
2.	$\frac{1}{3}$ 19	<ul style="list-style-type: none">- Tingkat Kepuasan berdasarkan Uraian, jenis pelayanan, tingkat kenyamanan, Peningkatan	

Mataram,

/20

DOSEN PEMBIMBING I

(ISFANARI, ST., MT)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK, PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
Alamat: Jl. K.H Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 640728 Pagesangan Mataram 83117

LEMBAR ASISTENSI

"ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT

JURUSAN LEMBAR-SURABAYA"

NAMA : MUHAMAD SHAOLIHIN

NIM : 41411A0093

NO	Hari/Tanggal	Catatan/ Revisi	Paraf
2.	1/3-2019.	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki y. Sudo 2. korden- Grafik Hubung 2: buat Manis 2 sesuai Ura, Pengukuran, jenis kabin, pelengkap -- Pelajar: cet. p. Ura-	

Mataram, 5/3/ 2019

DOSEN PEMBIMBING II

(Isfanari, ST., MT)