

SKRIPSI

ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL PARAMA KALYANI TUJUAN LEMBAR- BANYUWANGI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai Jenjang Strata-1 (S1),
Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL
PARAMA KALYANI TUJUAN LEMBAR - BANYUWANGI

Disusun Oleh:

NORMA YUNITA

416110094

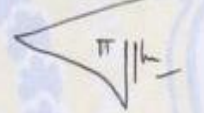
Mataram, 5 Agustus 2021

Pembimbing I,



Ir. Isfanari, ST, MT
NIDN. 0830086701

Pembimbing II,

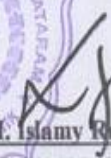
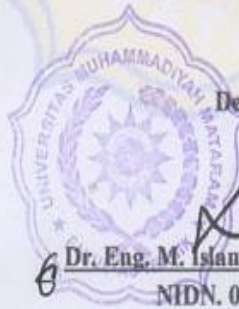


Titik Wahyuningsih, ST, MT
NIDN. 0819097401

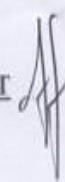
Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

Dekan,



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



HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

TUGAS AKHIR/SKRIPSI

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL
PARAMA KALYANI TUJUAN LEMBAR - BANYUWANGI**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NAMA : NORMA YUNITA


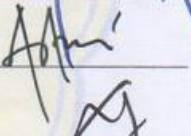

NIM : 416110094

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada hari, Hari, Kamis Tanggal 12 Agustus 2021

dan dinyatakan telah memenuhi syarat


Susunan Tim Penguji

- | | | |
|----------------|-------------------------------------|---|
| 1. Penguji I | : Ir. Isfanari, ST. MT |  |
| 2. Penguji II | : Dr. Heni Pujiastuti, ST., MT |  |
| 3. Penguji III | : Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST.,MT |  |

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK**

Dekan,

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

NIDN. 0824017501

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas Akhir/Skripsi dengan judul :

**ALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL PARAMA KALYANI TUJUAN LEMBAR-
BANYUWANGI**

Yang dibuat untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar akademik Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram. Selama yang saya ketahui skripsi bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan/atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Teknik di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram, maupun diperguruan tinggi atau institusi manapun. Kecuali, yang bagian informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa tekanan dari pihak manapun dan dengan kesadaran penuh terhadap tanggung jawab dan konsekuensi.

Mataram, Agustus 2021
Yang Membuat Pernyataan,



NORMA YUNITA

416110094



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.Ahmad Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
 Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
 Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
 PLAGIARISME**

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

Nama : Norma Yunita
 NIM : ~~41611004~~ 41611004
 Tempat/Tgl Lahir : Mataram, 20 Agustus 1983
 Program Studi : Teknik Sipil
 Fakultas : Teknik
 No. Hp : 08191255342
 Email : norma.yunita22@gmail.com

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

Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Parana Kalxani Tujuan Lombok-Banyuwangi

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 4186

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.

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

Mataram, 17 September.....2021
 Penulis


Norma Yunita
 NIM. 41611004

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


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

*pilih salah satu yang sesuai



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.Ahmad Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : NORMA YUNITA
NIM : 16110094
Tempat/Tgl Lahir : Mataram, 20 Agustus 1983
Program Studi : SIPL
Fakultas : Teknik Sipil
No. Hp/Email : 081 917255342 / normaitha22@gmail.com
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 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan penumpang
Kapal Parama Kalxani Tujuan Lembar - Banjarmasin

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, 17 September 2021
Penulis



Norma Yunita
NIM. 16110094

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti secara khusus saya ucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu. Ada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

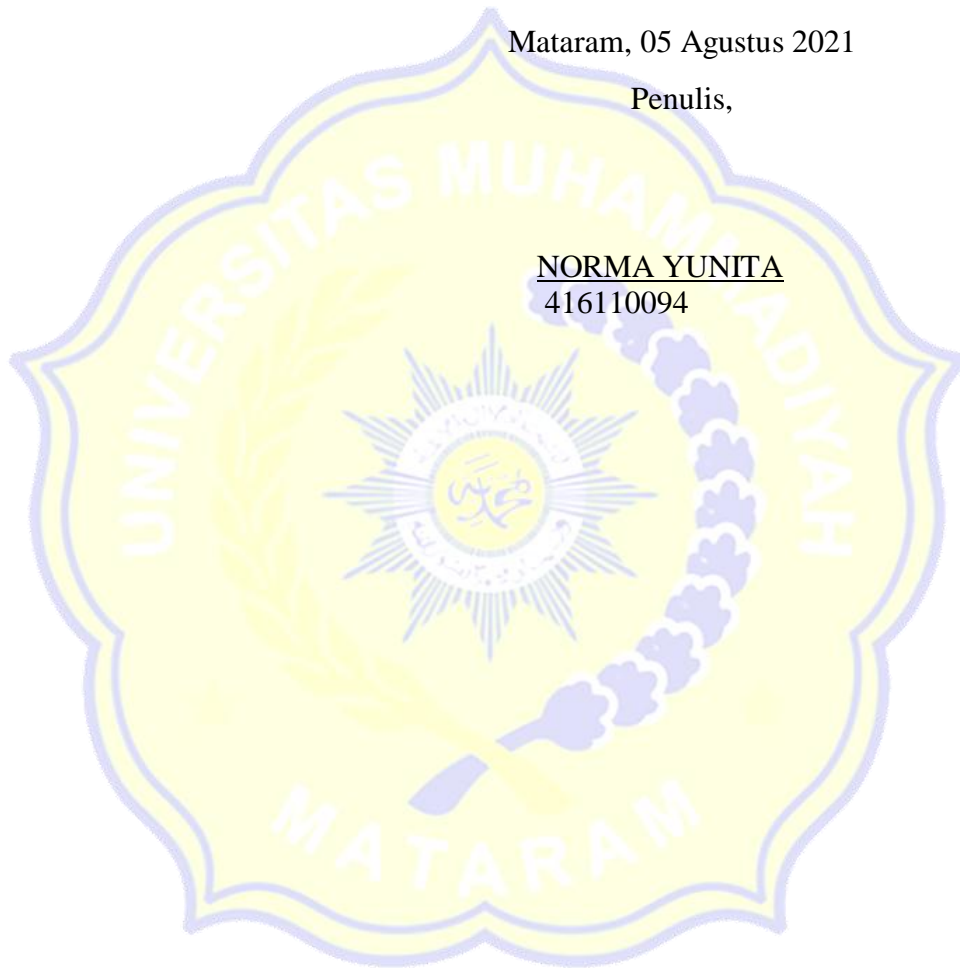
1. Isfanari, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram, serta selaku Dosen pembimbing I.
2. Titik Wahyuningsih, ST.,MT, selaku ketua Program Studi Fakultas Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Mataram, serta selaku Dosen pembimbing II
3. Kepada orang tua tercinta ibunda Rafiah yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tidak henti-hentinya demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Kemudian terimakasih banyak untuk suamiku dan adek tercinta, Jusmaningsah, SH dan Dara Trisnawati, SE, yang selalu memberi nasihat dan support dalam berproses.
4. Segenap dosen dan staff akademik yang selalu membantu memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada peneliti hingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini
5. Kepada pihak ASDP Nusa Tenggara Barat dan Dinas Perhubungan Nusa Tenggara Barat serta PT. Parama Kalyani yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data
6. Adinda Nety dan Karyadi yang selalu memberikan gagasannya dan dorongan luar biasa kepada saya dari awal skripsi sampe ujian.

7. Rekan-rekan mahasiswa keluarga besar teknik sipil khususnya angkatan 2016 dan untuk semua angkatan terimakasih kawan-kawan dan sahabat atas motivasi, banuan dan dukunganya dengan semangat juang yang tak berputus asa selama masa perkuliahan
8. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Mataram, 05 Agustus 2021

Penulis,

NORMA YUNITA
416110094



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena telah memberikan kasih sayang dan nikmat yang tak terhingga kepada penulis terutama berupa kesehatan, kesempatan dan kemauan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL PARAMA KALYANI TUJUAN LEMBAR - BANYUWANGI**

“LEMBAR –BANYUWANGI”

Tak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, beserta para pengikut-pengikutnya hingga akhir zaman.

Secara pribadi penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan dorongan dan semangat serta bantuan dalam penyelesaian skripsi ini, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram;
2. Isfanari, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram, serta selaku Dosen pembimbing I penulis.
3. Ibu Titik Wahyuningsih, ST., MT. selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil, serta selaku Dosen pembimbing II.
4. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini

Akhir kata semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Mataram Agustus 2021

NORMA YUNITA

ABSTRAK

Penyeberangan Lembar-Banyuwangi merupakan rute transportasi laut yang dikelola PT. ASDP Ferry Indonesia dengan jalur trayek terbaru yang mulai beroperasi pada tahun 2020 sesuai dengan Keputusan Kementerian Perhubungan nomor 309 tahun 2020 dan memiliki peran yang penting dan strategis dalam upaya pengembangan konektivitas dari Jawa - Nusa Tenggara Barat. Sebagai Penyedia jasa pelayanan public, maka kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting untuk ditingkatkan dan sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanannya. Untuk itu perlu adanya fokus penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tanggibles, emphaty & responsiveness*) dan tingkat kepuasan penumpang yang ditinjau kesenjangan (GAP) dan kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Dengan judul penelitian yakni “Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Parama Kalyani Tujuan Lembar-Banyuwangi”.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey, dan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) menggunakan SPSS versi 27.0.1 dengan jumlah responden 100 orang. Adapun hasil yang didapat dengan skor hasil rata-rata nilai tingkat kepuasan $Y = 4,58$ dan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan 5 (lima) dimensi dianggap memuaskan dan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola bisa memenuhi harapan penumpang/pelanggan, dan kualitas pelayanan Kapal Parama Kalyani sudah sesuai kriteria dengan presentase 80% fasilitas telah ada dan 20% fasilitas belum ada berdasarkan PM No.39 tahun 2015

Kata Kunci : Transportasi Laut, Pelayanan, Kepuasan

ABSTRACT

Indonesia is an archipelagic country. It is vital to have a mode of transportation that connects one location to another to carry out community activities. Sea transportation is one of them. Sea transportation services are unusual because they can carry big groups of people and commodities from one location to another. Customers must be satisfied for the company to win the competition for marine transportation services. This study aims to estimate the level of passenger satisfaction based on five service quality dimensions (reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness). Respondent data was processed using the SPSS method and the Cartesian diagram approach in this study. This method is used to calculate the average value of the entire respondent's value then drawing conclusions. Customer satisfaction is critical to enhancing and improving the public service quality. As a result, research must be focused on determining customer satisfaction based on 5 (five) dimensions of service quality (reliability, assurance, tangibles, empathy & responsiveness). The gap (GAP) and appropriateness between the level of performance and the level of importance based on 5 (five) dimensions of service quality are examined in passenger satisfaction. With 100 respondents. This study utilized a survey approach and the IPA (Importance Performance Analysis) method with SPSS version 27.0.1. The results obtained with an average value of $Y = 4.58$ and a level of satisfaction with the quality of service supplied in 5 (five) dimensions are considered very satisfactory. The manager's level of service quality performance may satisfy the passengers'/customers' expectations.

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ABLINYA
MATARAM

KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM


Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PLAGIARISME	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. hasil Penelitian Studi Terdahulu	5
2.2. Pengertian umum Angkutan laut.....	8
2.3. Standar Pelayanan Angkutan Laut	9
2.4. Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut	12
2.5. Sarana dan Prasarana Transportasi Angkutan Laut	
2.5.1. Pelabuhan.....	13
2.5.2. Dermaga.....	17
2.5.3. Kapal.....	19
2.6. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan (SERQUAL)	20
2.7. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19

2.8. Kuesioner	20
2.9. Pengumpulan Sampel	25
2.10. Uji Validitas	25
2.11. Uji Reliabilitas.....	27
2.12. Metode Checklist.....	28
2.13. Analisis Random Purposive Sampling	28
2.14. Analisis Metode Importance Performance Analysis (Ipa)	29
2.15. Analisa Tingkat Kesesuaian (Tki)	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	31
3.2. Survey.....	32
3.3. Pengambilan Data.....	33
3.4. Analisa Data	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data	34
3.6. Pengumpulan Sampel.....	35
3.7. Uji Validitas	36
3.8. Uji Relibilitas	38
3.9. Metode Cheklis	40
3.10 Analisa Random.....	41
3.11 Analisa Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	43
3.12 Analisa Tingkat Kesesuaian (Tki	44
3.13 Tahapan Penelitian.....	45

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

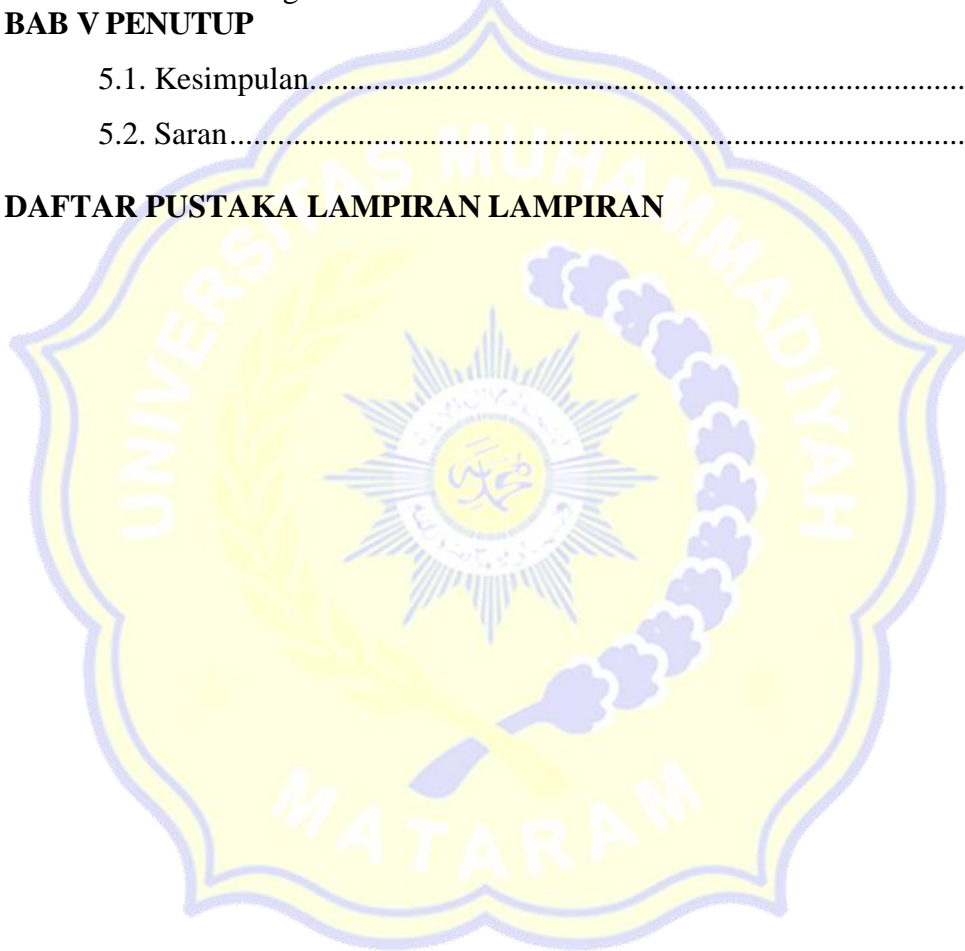
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.2. Evaluasi Pelayanan Transportasi Laut Berdasarkan Persepsi Pengguna .474.2.1. Data Karakteristik Responden	37
4.2.2. Uji Validitas	43
4.2.3. Uji Reliabilitas	44
4.2.4. Analisis Dan Pembahasan Jawaban Responden.....	46
4.2.5. Importance And Performance Analysis (IPA).....	60
4.2.6. Diagram Kartesius	64

4.3. Metode Ceklis	70
4.3.1 Layanan Keselamatan	70
4.3.2. Layanan Keamanan Dan Ketertiban	72
4.3.3. Layanan Kenyamanan	72
4.3.4. Layanan Kemudahan/Ketejangkauan.....	72
4.3.5. Layanan Kesetaraan	73
4.3.6. Diagram Keseluruhan Hasil Cecklis.....	73

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1 Standar Pelayanan Angkutan Laut	21
Tabel.4.1 Prosentase Responden Survey Menurut Jenis Kelamin Jumlah Responden	37
Tabel 4.2. Prosentase Jumlah Responden Survey Menurut Usia Tabel Prosentase	38
Tabel 4.3. Prosentase Jumlah Responden Survey Menurut Pendidikan.....	39
Tabel 4.4. Prosentase Jumlah Responden Survey Menurut Pekerjaan.....	40
Tabel 4.5 Prosentase Jumlah Responden Survey Menurut Jumlah Kunjungan	41
Tabel 4.6 Prosentase Jumlah Responden Survey Menurut Jumlah tujuan utama	42
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Butir Pertanyaan Dimensi Tingkat Kepuasan Pada Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Butir Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja.....	45
Tabel 4.9. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.10. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.11.Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
Tabel 4.12 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	53

Hal.	
Tabel 4.13. Karakteristik Jawaban Responden Menurut Jumlah Kunjungan	55
Tabel 4.14. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Menurut Jumlah tujuan utama	57
Tabel 4.15 Rekap Tingkat Kepuasan Rata Rata Berdasarkan Karakteristik	5
9	
Tabel 4.16 Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Pelaksanaan/Kinerja Dan Penilaian Tingkat Kepuasan/Kepentingan	6
1	
Tabel 4.17 Pengelompokan Kuadran diagram kartesius	6
6	
Tabel 4.18 Hasil Analisa Diagram Kartesius	6
7	
Tabel 4.19 Metode Ceklis	7
0	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Penunjukan Dosen Pembimbing	84
Lampiran II Surat-Surat Penelitian	85
Lampiran III Gambar Situasi Dermaga 2 lembar	86
Lampiran IV Rekap Jumlah Kapal Penumpang	87
Lampiran V Ouput Program SPSS	88
Lampiran VII Dokumentasi Penelitian	89
Lampiran VIII Lembar Asistensi	90



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah Negara yang banyak kepulauan, dan untuk menghubungkan suatu daerah dengan daerah yang lain dibutuhkannya antara lain transportasi laut. Karena transportasi laut kegunaannya untuk memindahkan orang maupun barang dari tempat satu ketempat yang lainnya dalam jumlah banyak. Upaya mendapatkan kemenangan dalam persaingan akan jasa transportasi laut tersebut, perusahaan dapat memberikan kepuasan pelayanan dan fasilitas yang memadai kepada para pelanggannya.

Untuk melakukan aktivitas, masyarakat memerlukan alat transportasi laut yang banyak digunakan konsumen atau penumpang yaitu ferry (KMP Parama Kalyani). Keuntungan yang di tawarkan dengan menggunakan ferri (KMP Parama Kalyani) yaitu para penumpang akan menyebrangi ke daerah yang dibatasi oleh perairan atau laut . ferry adalah jenis angkutan kapal laut yang dapat digunakan sebagai jasa angkutan barang dan penumpang dengan menggunakan jalur atau trayek tertentu contohnya adalah jurusan Lembar-Banyuwangi. Kapal ferry (KMP Parama Kalyani) tidak hanya mengangkut penumpang akan tetapi dapat mengangkut kendaraan motor, mobil, truk, dan bus. PT.ASDP Indonesia ferry persero sudah memiliki cabang yang telah tersebar diseluruh Indonesia.

PT.ASDP Indonesia ferry Persero adalah Perusahaan jasa angkutan penyebrangan untuk penumpang, kendaraan dan barang, Fungsi yang utama dari perseroan adalah tersedianya akses transportasi public antara pulau yang satu serta menyatukan pulau- pulau besar begitu pula menyediakan akses transportasi public ke wilayah bagi yang belum ada penyebrangan guna mempercepat pembangunan

Transportasi penyebrangan harus tersedia pelayanan dan fasilitas yang sangat baik untuk menciptakan situasi yang aman dan nyaman bagi konsumen atau penumpang. Maka dari itu perlu dilakukan penelitian terkait Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Parama Kalyani Tujuan Lembar-Banyuwangi untuk mengetahui apakah pelayanan penyebrangan ini merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia, perlu diadakan

analisis tingkat kepuasan penumpang atau pelanggan dengan mengukur tingkat kinerja (performance) dan tingkat kepentingan (importance) dengan menggunakan metode “*Importance and Performance Analysis (IPA)* dan *Service quality (SERVQUAL)*”. Dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi ini adalah *empaty* (empati), *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati).

Walaupun timbul banyak kesulitan dalam menilai kinerja kualitas pelayanan penumpang, namun pada prinsipnya penilaian itu dapat menggunakan pedoman 5 dimensi kualitas pelayanan jasa. Dari kelima dimensi dapat diperoleh penilaian pelanggan terhadap kepentingan suatu penumpang sehingga dapat diketahui tingkat kepuasannya, dan mengukur kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pelanggan merasa puas atau tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada perusahaan dibandingkan tingkat kepuasan pelayanan yang diharapkan oleh penumpang.

Seberapa banyak kualitas pelayanan kapal laut Parama Kalyani jurusan Lembar- Banyuwangi, sehingga dapat membuat penulis untuk melakukan sebuah penelitian. Penulis berusaha semaksimal untuk menganalisis tingkat kepuasan para penumpang atau pelanggan sehingga dapat di ketahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah di berikan oleh perusahaan Analisis tingkat kepuasan penumpang sangat perlu dilakukan karena selama ini belum ada usaha-usaha untuk mengetahui kepuasan penumpang kapal laut Parama Kalyani jurusan Lembar-Banyuwangi. Oleh karena itu penulis sangat tertarik menganalisis dan mengambil judul “ Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Parama Kalyani Tujuan Lembar-Banyuwangi”.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah melihat latar belakang dapat di simpulkan bahwa kegiatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebagian berorientasi telah

terpenuhinya kebutuhan dan keinginan penumpang, dan kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi pusat perhatian dalam mengalahkan pesaing. sehingga penelitian merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat kepuasan penumpang/pelanggan berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*reliabilio*), *assurance*, *tanggibles*, *empathy*, *responsiveness*).
2. Seperti apa tingkat kepuasan pelanggan / penumpang bila dilihat dari kesenjangan (*GAP*) dan juga dari tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*responsiveneese*, *assurance*, *tanggibles*, *empathy*, *reliability*).

1.3 Tujuan dari Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adalah:

1. Tingkat kepuasan pelanggan / penumpang dengan menggunakan 5 (Lima) dimensi pelayanan (*empathy*, *assurance*, *tanggibles*, *reliability*, *responsiveness*).
2. Tingkat kepuasan pelanggan / penumpang bila dilihat dari kesesuaian dan kesenjangan (*GAP*) antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja dengan menggunakan 5 (lima) dimensi pelayanan (*tanggibles*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*).

1.4 Batasan Masalah

Menjauh dari ruang lingkup yang sangat luas membuat penelitian bisa terarah dengan maksimal sesuai tujuan dari penelitian tersebut, maka ada batasan-batasan sebagai berikut:

1. Dilakukan Penelitian pada penumpang kapal laut jurusan Lembar-Banyuwangi
2. Pengumpulan data di lakukan menggunakan kuesioner.
3. Kuesioner akan disebar ke 100 responden penumpang kapal.

4. Kuesioner cetak berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu (*responsiveness, tanggibles, empathy, assurance, reliability*).
5. Penelitian ini hanya dilakukan terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang Kapal Parama Kalyani jurusan Lembar-Banyuwangi
6. Pengujian instrumen yang akan dilaksanakan ialah uji reliabilitas dan uji validitas.

1.5 Manfaat dari Penelitian

1. Manfaat Peneliti

Penelitian yang dilakukan diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan buat peneliti dalam penelitian berhubungan dengan tingkat kepuasan pada penumpang Kapal Parama Kalyani jurusan Lembar-Banyuwangi.

2. Manfaat untuk perusahaan

Setelah Penelitian ini sangat diharapkan bisa bermanfaat dan berguna bagi perusahaan Kapal (Parama Kalyani) untuk dijadikan pertimbangan, saran dan kritik untuk perusahaan agar peningkatan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan atau penumpang yang akan diberikan kepada konsumen atau penumpang lebih baik lagi.

3. Manfaat untuk pihak lain

Hasil penelitian ini bisa bermanfaat untuk tambahan wawasan dan informasi untuk penulis lainnya yang akan melakukan penelitian berikutnya serta bisa digunakan untuk sarana penyampaian bagaimana harapan pelanggan atau penumpang terhadap kualitas pelayanan dari perusahaan yang diharapkan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Sangat perlu dikemukakan dalam pembuatan tinjauan pustaka secara terpisah kadang sangat diperlukan usulan penelitian buat keperluan pendidikan (pembuatan skripsi, tesis, dan disertasi). Di dalam tinjauan pustaka juga perlu diuraikan secara mendalam, dalam berbagai aspek teoritis mendasari penelitian. Hal telah ditulis dalam latar belakang perlu diuraikan, dalam hubungan antar - variabel dibahas.

2.1 Hasil Penelitian Studi Terdahulu

Dari beberapa penelitian jurnal nasional serta tesis dan skripsi penulis telah melihat adanya sedikit kesamaan dalam menggunakan metode dan obyek studi telah dipilih, dan dari penelitian sebelumnya telah menjadikan acuan penulis dalam melakukan penelitian. Beberapa penelitian termasuk dengan penelitian dikerjakan oleh penulis yaitu antara lain :

1. Hermanto (2008)

Hermanto (2008) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan terminal peti kemas Semarang”. penelitian ini ialah agar mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang dalam dimensi Penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 70 orang responden pengguna jasa ekspor dan 70 orang responden pengguna jasa impor barang melalui TPKS. Penyebaran kuesioner dilakukan di kantor TPKS pada saat jam kerja. Untuk mengukur tingkat kepuasan responden/konsumen terhadap pelayanan diberikan pihak TPKS digunakan metode *Importance Performance Analysis* atau Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data kuesioner disimpulkan bahwa untuk kegiatan ekspor terdapat dua faktor menurut responden menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan

karena belum memuaskan, yaitu : Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah timbul dari customer/pengguna jasa (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 80,83%), dan Pelayanan operator bongkar muat Peti Kemas cepat dan tepat (waktu pelayanan ekspor) (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 84,68%).

Persentase tingkat kepuasan untuk pengguna jasa ekspor ialah 13% sangat memuaskan, 46% memuaskan, 40% biasa, 1% kurang memuaskan dan 0% tidak memuaskan. Sedangkan untuk kegiatan impor terdapat tiga faktor menurut responden menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena belum memuaskan, yaitu : Pelayanan cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong diberikan karyawan TPKS (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 75%); Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah timbul dari customer/pengguna jasa (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 78,33%); dan Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan impor kepada pelanggan/customer (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 80,75%). Persentase tingkat kepuasan untuk pengguna jasa impor ialah 4% sangat memuaskan, 40% memuaskan, 42% biasa, 13% kurang memuaskan dan 1% tidak memuaskan.

2. Mandoko, Widyastuti (2008)

Mandoko, Widyastuti (2008) melakukan penelitian dengan judul Analisa Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang pengguna jasa bandar udara terhadap pelayanan di terminal domestik telah dilakukan oleh pengelola bandara di Bandara Juanda Surabaya. Analisa dipakai ialah analisa kepuasan dengan menggunakan kuadran pada diagram kartesius berdasarkan nilai rata-rata variabel kepuasan dan kepentingan. Dari analisa kepuasan, atribut - atribut perlu mendapatkan prioritas perbaikan paling utama dari pengelola bandar udara ialah fasilitas dan peralatan membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya, kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian

jadwal keberangkatan pesawat, kemudahan dan cepatnya proses pengambilan barang di *Baggage Claim* dan Petugas bandara cepat saat dibutuhkan (Portir atau PT. Angkasa Pura). Dari semua variabel pelayanan menunjukkan responden mempunyai kepentingan atau harapan lebih tinggi dari kepuasan dirasakan. Dari hasil perhitungan CSI menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Konsumen sebesar 71,91 %, artinya responden sudah merasa puas atas pelayanan telah diberikan.

3. Muhammad Solihi (2019)

Muhammad Solihi (2019) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat kepuasan penumpang angkutan kapal laut jurusan lembar-surabaya”. penelitian ini ialah agar tahu tingkat kepuasan pelanggan, penumpang terhadap pelayanan angkutan kapal laut jurusan lembar-surabaya dengan menggunakan lima (5) dimensi antara lain : *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (buktifisik), *empathy* (empati). Dari nilai rata – rata tingkat kepuasan berada di kisaran = (2.80-3.60), rata-rata nilai dari tingkat kinerja = (3.55). jadi nilai ini menyimpulkan kalau tingkat kepuasan pelayanan konsumen/penumpang terhadap kualitas pelayanan telah di berikan oleh PT. ASDP Pelabuhan Lembar berada di Kabupaten Lombok Barat di nilai Cukup Memuaskan.

Bila di lihat dari kesesuaian dan kesenjangan (*GAP*) dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, dapat dilihat dari segi perbandingan tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan, didalam atribut-atribut ada masing-masing dimensi menunjukkan bahwa kesesuaian ada pada atribut- atribut mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan / penumpang, tingkat kesesuaian memiliki dua atribut pertanyaan hingga mencapai 100% dapat nilai positif (+) dari kesenjangan (*GAP*) dan juga ada 19 atribut hampir mencapai 100% dari tingkat kesesuaian dengan nilai negatif (-) dari kesenjangan (*GAP*). Dimaksud ialah tingkat kualitas dari pelayanan suda di berikan oleh PT. ASDP Ferry Indonesia ((persero) Pelabuhan Lembar Jurusan Lembar- Surabaya untuk pelanggan/penumpang dari 19 atribut itu dianggap belum bs memuaskan pelanggan/penumpang dilihat dari pelaksanaan pelayanan, akan tetapi telah

sesuai dengan kepentingan/harapan pelanggan/penumpang. Sedangkan pengujian berkarakteristik responden dilihat dari Usia, Pekerjaan, Jenis Kelamin, Pendidikan bahwa responden berdasarkan karakteristik menunjukkan responden cukup puas dan juga responden merasa terpuaskan atas pelayanan di berikan oleh pihak PT. ASDP Pelabuhan Lembar Jurusan Lembar – Surabaya

2.2 Pengertian Umum

Angkutan laut ialah suatu kegiatan memindahkan dan atau mengangkut pelanggan atau penumpang dan barang memakai kapal laut mempunyai jenis dan bentuk tertentu, juga bisa digerakkan menggunakan tenaga mekanik, bentuk energi atau tenaga angin lainnya (Jinca, 2011).

Moda kapal laut mempunyai sifat tersendiri antara lain aksesibilitas dan keberadaan jaringan pelayaran seperti akses pelabuhan terbatas, kenyamanan dan mobilitas pelanggan rendah, efisiensi tinggi namun biaya rendah bagi kendaraan bermuatan barang dengan massal fasilitas keamanan berbagai macam variasinya (Khisty dan Lall, 2005).

2.3 Standar dari Pelayanan Kapal Laut

Tentang Peraturan Menteri Perhubungan 39 Tahun 2015 mengenai Standar Pelayanan Pelanggan/Penumpang Angkutan Laut di dalam kapal diuraikan bahwa penyelenggara angkutan laut diharuskan menyediakan hal-hal sebagai berikut:

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Penumpang Angkutan penyeberangan Di Kapal

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR
1 KESELAMATAN				
A.	fasilitas keselamatan dan Informasi	Informasi penempatan, tata cara penggunaan perlengkapan keselamatan saat sebelum kapal berangkat	Kondisi Ketersediaan	Adanya fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau dan informasi antara lain alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telpon darurat
B.	fasilitas kesehatan dan Informasi	Informasi mengenai adanya ketersediaan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	menginformasikan dan memfasilitasi kesehatan dalam keadaan darurat, gampang dilihat dan terjangkau terdiri dari: Petugas Kesehatan Kelengkapan p3k Kursi Roda dan Tandu
2 KEAMANAN				
A.	Fasilitas keamanan	Peralatan pencegah tindak kriminal	Tersedia	Tersedia CCTV
B.	Petugas keamanan	Petugas yang menjaga tertib dan kelancaran sirkulasi buat pengguna jasa dikapal	Ketersediaan	Tersedia penjaga keamanan memakai seragam dan gampang dilihat

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR
C.	Informasi gangguan keamanan	informasi yang disampaikan oleh pengguna jasa untuk menyampaikan pengaduan apabila mendapat gangguan keamanan	Ketersediaan	Tesedia stiker yang gampang dilihat dan mudah dibaca
D	Lampu penerangan	Berguna untuk sumber penerang cahaya dalam kapal agar memberikan kenyamanan buat penumpang	Intensitas cahaya	200 hingga 300
3	KENYAMANAN			
A	Fasilitas pengaturan suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (air conditioner), kipas angin (fan) dan/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu didalam ruang maksimal 270 c
B	Fasilitas kebersihan	Fasilitas yang disediakan untuk menjaga kebersihan di kapal	Kondisi	lokasi bersih 100% tidak kotor dan bau berada di dalam kapal.
C.	Lampu penerangan	Berguna untuk asal cahaya di dalam kapal agar ada rasa nyaman bagi penumpang	Intensitas cahaya	200 hingga 300 lux
E	Mushola	Tempat untuk beribadah	- ketersediaan	- Adanya mushola dikapal
			- keadaan kondisi	- ruangan bersih, tidak kotor dan bau yang berada didalam mushola

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR
F	Toilet	Adanya kamar mandi dan WC/kakus	- total	1) Adanya 1 (satu) toilet buat 50 penumpang, total toilet perempuan 2 (dua) kali lebih banyak toilet pria
			- Kondisi	2) Ruang bersih tidak kotor dan bau dari dalam toilet
G	kantin/ kafetaria	Failitas kantin/kafetaria untuk penumpang	Kondisi	1) harus menggunakan kompor/alat pemanas listrik 2) Sistem lubang angin/ventilasi udara dan pembuangan air kotor harus terpisah dengan ruang penumpang 3) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kantin
J	Kafetaria	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia
K	Informasi larangan penumpang merokok	Papan informasi larangan merokok diatas kapal	2) Bentuk	1) Harus tersedia 2) Mudah dibaca dan dilihat
4. KEMUDAHAN / KETERJANGKAUAN				
A	Informasi perjalanan	Informasi perjalanan (waktu perjalanan, jarak perjalanan maupun kondisi dalam perjalanan)	- tempat/kondisi	Informasi dalam bentuk visual yang terdengar jelas dengan suara 20 Db lebih keras dari kebisingan dikapal

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR
B	Informasi adanya gangguan selama perjalanan kapal	Isi penyampaian yang terkait oleh hambatan-hambatan selama dalam perjalan tentang:	1)Waktu	Informasi disampaikan kira-kira10 menit sewaktu terjadi gangguan dan terdengar jelas dengan intensitas suara 20 dB lebih keras dari kebisingan yang terjadi
		- adanya gangguan oprasional kapal	2)Intensitas Suara	
		- Adanya Gangguan oprasional pelabuhan		
		- Gangguan alam		
5. KESETARAAN				
A	Kursi Roda	Fasilitas di kapal diberikan untuk penumpang yang memakai kursi roda.	Ketersediaan	Harus tersedia
B	Ruang Menyusui	Fasilitas ruangan yang tersedia hanya buat ibu menyusui dan bayi	Jumlah	Adanya ruangan yang diperuntukkan untuk ibu menyusui beserta fasilitas lengkap

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan

2.4 Atribut Pelayanan Kepuasan Penumpang Kapal

Atribut pelayanan ialah atribut ada di sistem transportasi harga BBM, harga transportasi tidak langsung seperti harga pemeliharaan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang kapal, misalnya dimana, untuk apa, kapan, dengan moda apa, dengan rute ada dimana, melakukan perjalanan.

Sebagian lencana bagi pelayanan kepuasan dibidang transportasi dari berbagai pertimbangan para konsumen telah dirumuskan oleh Manheim,(1979). Lencana-lencana itu dikira dapat mewakili pelayanan terhadap penumpang dan ada pengaruhnya pada tiap aktivitas penumpang lainnya. Contoh lencana dirumuskan oleh Manheim (1979) antara lain :

1. *Schdule variabelnya antara lain total jumlah perjalanan, waktu perpindahan (**transfer**), jadwal perjalanan, keandalan (variasi waktu perjalanan), frekuensi perjalanan.*

2. *Tarif variabelnya ialah tarif transportasi langsung antara lain asuransi dan tarif.*
3. *Kesenangan dan kenyamanan pengguna jasa indikatornya terdiri dari jarak perjalanan, kenyamanan fisik (suhu, kebersihan), kesenangan perjalanan (penanganan bagasi, **ticketing**, pelayanan makan dan minum, kesenangan lainnya seperti adanya hiburan musik).*
4. *Keamanan dan keselamatan variabelnya yaitu dari kemungkinan akan terjadi perasaan aman dan kecelakaan.*
5. *Pelayanan ekspedisi berupa adanya hak pengiriman kembali dan asuransi kerugian.*

2.5 Sarana Dan Prasarana Angkutan Laut

2.5.1 Pelabuhan

Pengertian Pelabuhan (*port*) ialah wilayah pengairan terhindar dari gelombang, di fasilitasi terminal laut antara lain dermaga mana kapal bisa bersandar untuk muat barang dan bongkar barang, kran-kran untuk muat barang dan bongkar barang, tempat penyimpanan dan gudang laut mana tempat kapal membongkar barang muatannya.

Dari penjelasan diatas bisa kita simpulkan pengertian pelabuhan ialah dermaga telah di fasilitasi oleh bangunan-bangunan agar dapat melayani muatan dan penumpang seperti jembatan, dermaga, dengan semua kelengkapannya. Jadi suatu pelabuhan ialah bandar, akan tetapi suatu bandar belum tentu ialah suatu pelabuhan. Karena pada kenyataannya satu kapal bersandar juga ada kepentingan untuk melakukan muat barang dan bongkar barang dan juga menaik turunkan penumpang, dari itu sebutan pelabuhan kata lainnya daripada bandar. Triatmojo (1996).

Adisasmita (2011), kegunaan inti pelabuhan utama dari hal ini, ialah suatu tempat berpindahnya penumpang dan barang. Dengan pengertian dapat dipahami pelabuhan digunakan sebagai *gateway*, *interface*, *industry entity* dan *link*.

1. *Gateway*, pelabuhan berfungsi sebagai pintu gerbang dari suatu Negara atau daerah. Konsep ini dilatar belakangi oleh pendekatan aturan dan

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

2. *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.
3. *Industry entity*, dengan berkembangnya perdagangan, pelayaran dan teknologi penanganan barang maka berkembang pula pengguna jasa pelabuhan, sehingga fungsi pelabuhan tidak hanya sekedar *gateway* bersifat statis tetapi *industry entity* 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.
4. *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 lemah.

Triatmodjo (2010), pelabuhan bisa dibedakan dengan banyak macamnya berdasarkan dilihat dari tinjauannya, ialah berdasarkan penyelenggaraannya, berdasarkan pengusahaannya, berdasarkan kegunaan dalam perdagangan nasional maupun internasional dan berdasarkan fungsinya.

1. Berdasarkan penyelenggaraannya.

- a. Pelabuhan umum

Triatmojo (2010), pelabuhan umum diadakan agar dapat menunjang kepentingan pelayanan masyarakat umum. Pengadaan pelabuhan umum dibuat oleh pemerintah dan pelaksanaannya dapat diserahkan kepada badan usaha milik negara diberi amanah untuk mengelola pelabuhan umum diusahakan. Di Indonesia terdapat empat badan usaha milik negara 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

Triatmojo (2010), pelabuhan dilaksanakan buat kepentingan pribadi agar menunjang kegiatan tertentu. Pelabuhan ini tidak diberikan untuk kepentingan umum, terkecuali dengan situasi tertentu dengan izin pemerintah. Pelabuhan khusus dibuat oleh suatu perusahaan dari swasta ataupun pemerintah, dibuat untuk pelaksanaan pengiriman hasil produksi perusahaan bersangkutan

2. Berdasarkan pengusahaannya

a. Pelabuhan diupayakan

Pelabuhan itu memang sengaja diupayakan untuk memberikan akomodasi- akomodasi dibutuhkan oleh kapal tersebut akan memasuki pelabuhan untuk mengerjakan kegiatan muat bongkar barang, menurunkan dan menaikkan penumpang dan kegiatan lainnya. Penggunaan pelabuhan itu dikenakan tarif-tarif, seperti tarif jasa labuh, jasa pelayanan air bersih, jasa pemanduan, jasa penundaan , jasa tambat, jasa dermaga, jasa penumpukan, bongkar muat, dan lain-lain. Yunitawaty (2008).

b. Pelabuhan tidak diupayakan

Pelabuhan itu merupakan tempat berlabuhnya kapal/perahu tanpa akomodasi bongkar muat, dan lainnya. Pelabuhan ini biasanya pelabuhan kecil ada subsidi dari pemerintah, dan diolah oleh Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jendral Perhubungan Laut. Yunitawaty (2008).

3. Berdasarkan Fungsinya Dalam Perdagangan Nasional Dan Internasional.

a. Pelabuhan laut

Pelabuhan laut yaitu pelabuhan mudah dimasuki oleh kapal-kapal berbendera asing. Pelabuhan ini biasanya ialah pelabuhan ramai dan besar didatangi oleh kapal-kapal samudera.

b. Pelabuhan pantai

Pelabuhan pantai yaitu pelabuhan telah disediakan untuk perdagangan dalam negeri dan dari sebab itu tidak mudah dikunjungi oleh kapal bendera asing. Kapal asing bisa masuk ke dalam pelabuhan ini dengan cara minta ijin terlebih dulu. Saleh (2013)

4. Berdasarkan Pemakaiannya.

a. Pelabuhan ikan

Pelabuhan ikan biasanya tidak diperlukan kedalaman air besar, karena kapal-kapal motor dipakai untuk menangkap ikan tidak terlalu besar.

b. Pelabuhan minyak

Pelabuhan ini harus ditaruh agak jauh dari keperluan umum. Pelabuhan minyak biasanya tidak perlu pangkalan atau dermaga, misalkan terdiri dari tambatan menjorok ke laut atau jembatan perancah. Bongkar muat dilakukan dengan pompa-pompa dan pipa-pipa berada dibawah jembatan.

c. Pelabuhan barang

Pelabuhan ini mempunyai dermaga dilengkapi dengan fasilitas bagi bongkar muat barang. Pelabuhan bisa berada di pantai atau *estuary* dari sungai besar. Daerah pelabuhan harus cukup tenang agar dapat memudahkan bongkar muat barang.

d. Pelabuhan penumpang

Pelabuhan ini tidak berbeda dengan pelabuhan barang. Pelabuhan barang di belakang dermaga mempunyai gudang, barang dan penumpang. Namun pada pelabuhan kecil atau masih sedang untuk pelabuhan penumpang dibuatkan stasiun penumpang untuk melayani semua kegiatan ada hubungan dengan kebutuhan orang bepergian, seperti direksi, maskapai pelayaran, kantor imigrasi, keamanan, pelabuhan, dan sebagainya.

e. Pelabuhan campuran

pencampuran pemakaian itu ada batasnya untuk dalam taraf perkembangan, kegunaan bongkar muat minyak juga memakai jembatan atau dermaga sama.

f. Pelabuhan militer

Pelabuhan ini mempunyai perairan cukup luas agar memungkinkan gerakan cepat kapal-kapal perang dan supaya letak bangunan cukup terpisah.

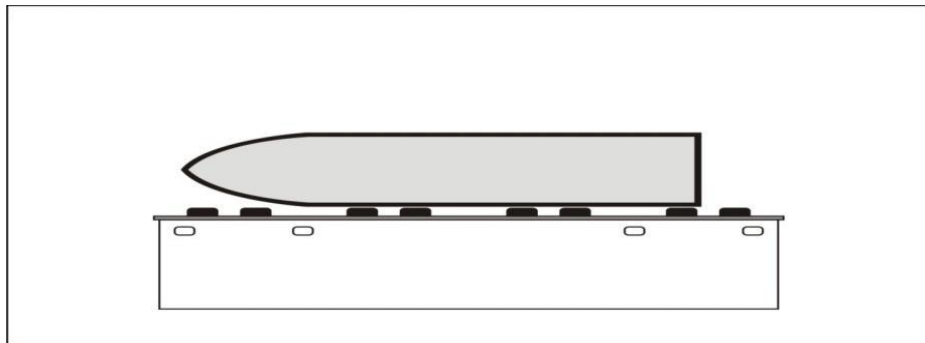
2.5.2 Dermaga

Amiron (2009), dermaga yaitu suatu bangunan pelabuhan diperuntukkan untuk menambatkan dan merapatkan kapal mengerjakan bongkar muat barang dan menaik turunkan penumpang. Dimensi dermaga berdasarkan pada ukuran dan jenis kapal bertambat dan merapat pada dermaga itu. Dermaga bisa dibagi menjadi dua tipe yaitu *jetty* atau *pier* atau jembatan dan *wharf* atau *quai*. *Jetty* ialah dermaga menjorok kelaut. Sedangkan *Wharf* ialah dermaga paralel dengan pantai dan biasanya berimpit dengan garis pantai. Dermaga ini dibuat untuk keperluan tertentu. Pemilihan tip dermaga sangat dipengaruhi oleh kebutuhan akan dilayani, arah gelombang dan angin, ukuran kapal, kondisi topografi dan tanah dasar laut, dan paling penting ialah tinjauan ekonomi untuk mendapatkan bangunan aling ekonomis.

Amiron (2009), perairan dangkal kedalaman lumayan jauh dari darat pelabuhan *jetty* akan lebih praktis karena tidak dibutuhkan pengerukan besar. Sedangkan dilokasi dimana kemiringan dasar cukup curam, pembuatan *pier* dengan menggunakan pemancangan tiang perairan dalam menjadi tidak ekonomis dan sangat mahal. Dalam hal ini pembuatan *wharf* ialah lebih tepat.

1. *Quay/wharf*

Demaga jenis ini ialah dermaga posisinya digaris pantai serta sejajar dengan pantai.



Gambar 2.1 Bentuk Dermaga Jenis *Quay/Wharf*

Sumber : Triatmodjo, 1992

2. *Jetty/pier* (jembatan)

Dermaga seperti ini ialah dermaga menjorok (tegak luruk) dengan garis pantai.



Gambar 2.2 Bentuk Dermaga Jenis *Jetty/Pier*

Sumber : Triatmodjo, 1992

Amiron (2009), dermaga melayani kapal minyak (*tanker*) dan kapal barang curah mempunyai konstruksi ringan dibanding dengan dermaga barang potongan (*general cargo*), karena dermaga tersebut tidak perlu peralatan bongkar muat sangat besar, jalan kereta api, gudang dan lainnya. Untuk melayani kapal itu penggunaan *pier* akan lebih praktis. Dermaga melayani barang potongan dan peti kemas di atasnya menerima beban besar, antara lain kran barang dibongkar muat peralatan transportasi (kereta api dan truk). Kegunaannya untuk dermaga tipe *wharf* akan lebih bagus.

2.5.3 Kapal

Menurut KBBI (2009), kapal yaitu kendaraan pengangkut penumpang

dan barang dilaut, sungai dan lainnya.

1. Dimensi kapal

Dimensi kapal digunakan untuk salah satu faktor berhubungan langsung pada perencanaan pelabuhan dan fasilitas-fasilitas 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 komposisi kapal. Untuk lebih lanjutnya, dapat diuraikan antara lain :

b. *LOA (Length Over All)*

Secara definisi LOA ialah panjang kapal diukur dari haluan kapal terdepan sampai buritan kapal paling belakang. ialah ukuran utama digunakan 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)*

Ialah Panjang kapal diukur dari haluan kapal pada garis air sampai buritan kapal pada garis air laut.

d. *LBP (Lenght Beetwen Perpendicular)*

Ialah panjang kapal diukur dari haluan kapal pada garis air sampai tinggi kemudi.

- Lebar kapal (beam)

Lebar kapal ialah jarak maksimal antara dua sisi kapal.

2.6 Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan (*SERQUAL*)

Jika penyajian kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka bisa terjadi kesenjangan. Berdasarkan Pamsuraman, Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2006) memformulasikan sebuah model mutu pelayanan menyoroti persyaratan utama supaya menyajikan mutu layanan diinginkan.

Model dibawah ini mengidentifikasikan lima kesenjangan menyebabkan penyajian layanan tidak berhasil, ialah :

1. Kesenjangan antara pandangan manajemen dan harapan penumpang. Manajemen tidak selalu merasakan dengan tepat apa penumpang inginkan atau bagaimana penilaian penumpang kepada komponen pelayanan.
2. Kesenjangan terhadap pandangan manajemen dan spesifikasi mutu pelayanan. Manajemen mungkin tidak menetapkan standart mutu jelas atau hal ini mungkin jelas tetapi tidak realistis, atau semua ini mungkin jelas dan realistis namun manajemen tidak berusaha keras supaya memperkuat tingkat mutu pelayanan tersebut.
3. Kesenjangan terhadap spesifikasi mutu pelayanan dan sajian pelayanan. Walaupun manajemen mempunyai standart mutu pelayanan baik, pelayanan berkualitas tidak selalu dapat terwujudkan. Standart baik harus dilengkapi dengan sumber daya cukup dan harus diukur agar lebih efektif, yaitu kinerja karyawan harus diukur dan karyawan diberi kompensasi berdasar standart ini.
4. Kesenjangan terhadap penyajian pelayanan dan komunikasi eksternal. Kehendak penumpang dipengaruhi oleh janji-janji dibuat oleh komunikasi penyedia jasa.
5. Kesenjangan terhadap pelayanan dumsakan dan pelayanan diinginkan.

Dimensi kualitas jasa penuh dibuat acuan ialah model *Service quality (SERVQUAL)* dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry. Lima gap (kesenjangan) menyebabkan akan perbedaan persepsi seperti kualitas pelayanan tersebut ialah (Tjiptono, 2005):

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

Gap analysis dipakai untuk membandingkan antara tingkat persepsi penumpang tentang kepentingan suatu rencana antara tingkat kepuasan dirasakan oleh penumpang. Analisis ini memakai nilai mean untuk tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan semua rencana dilihat dalam *Importance Performance Analysis* sudah dikerjakan sebelumnya. Selisih dari nilai mean tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan ini ialah gap terjadi pada rencana tersebut. Nilai positif (+) dari gap itu menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil memberikan harapan memuaskan bagi penumpang, sedangkan nilai negatif (-) dari gap itu menunjukkan apabila konsumen merasa jika harapannya belum dapat dipenuhi oleh perusahaan.

2.6.1 Kepuasan Pelanggan

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2006) Kepuasan ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dirasakan, menurut harapannya. Jadi dalam tingkat kepuasan ialah fungsi dari perbedaan antara kinerja dirasakan dengan kepuasan. Seandainya kinerja tidak sesuai dengan kepuasan maka penumpang akan kecewa. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan harapan maka penumpang akan merasa puas, apabila jika kinerja melebihi harapan, penumpang akan sangat puas (Supranto,2006). Harapan pelanggan dapat dibuat oleh pengalaman masa lalu, komentar dari konsumen lainnya, dan janji atau informasi dari perusahaan. Pelanggan terpuaskan memiliki tingkat loyalitas lebih tinggi, kurang sensitive terhadap harga dan memberikan komentar baik terhadap perusahaan.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, mempunyai lima faktor utama perlu diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyodi, 2001) ialah : kualitas pelayanan, kualitas produk, emosional, harga, dan tarif.

2.7 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Buat Kotler (dalam Tjiptono, 2005) menjelaskan beberapa metode bisa dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Sistem kritik dan saran memberikan kesempatan buat penumpang untuk memberikan kritik, saran, dan ketidakpuasannya dengan cara menyiapkan kotak saran.
2. Survey kepuasan pelanggan perusahaan responsif, mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survey secara berkala.
3. Mempertahankan penumpang Terdapat berbagai cara untuk menarik dan mempertahankan penumpang, antara lain:
 - a) Membentuk suatu keanggotaan (*membership*)
 - b) Memberikan potongan harga kepada anggota (*member*)
 - c) Memberikan pelayanan baik
 - d) Memberikan kepuasan konsumen tinggi

2.8 Kuesioner (*Questionnaires Methods*)

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

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

2.9 Pengumpulan Sampel

Metode pengambilan sampel ialah mendapatkan sampel dengan jumlah relative kecil di bandingkan dengan jumlah populasi tetapi mampu

mempresentasikan seluruh populasi tersebut. Untuk itu sangat penting menentukan cara tepat untuk menarik sampel dimaksud agar benar-benar mampu mempresentasikan seluruh kondisi seluruh populasi.

Rumus perhitungan jumlah sampel digunakan ialah rumus slovin.yaitu

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} \dots\dots\dots(\text{pers 2.1})$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan mengambil sampel bisa di toleransi. Konstanta (0.1atau 100%)

menurut rumus di atas dapat di peroleh sampel :

$$n = \frac{947937}{1+947937.(0.1)^2} = 99,989 \dots\dots\dots(\text{pers 2.2})$$

Jadi menurut rumus ada diatas mengenai penelitian ini di tetapkan sampel sebanyak 100 responden.

2.10 Uji Validitas

Uji validitas berfungsi agar tahu apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner akan di ganti atau di buang apabila dianggap tidak relevan, pengujiannya secara statistik, bisa dikerjakan dengan manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer *SPSS* (Umar. Husein, 2013:386). Suatu kuesioner dianggap valid maka pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu akan diuji oleh kuesioner tersebut. Dapat menampilkan sejauh mana suatu alat ukur dianggap valid dalam mengukur variabel diuji. Untuk menguji validitas bisa dikerjakan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total nilai konstruk atau variabel. apabila untuk melihat skor beberapa item pertanyaan valid atau tidak, maka dipastikan kriteria statistik antara lain :

1. jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

Rumus digunakan dalam Uji Validitas Data ialah sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{n(\sum Xi Y) - (\sum Xi)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots (\text{pers 2.3})$$

Dimana :

T_{xy} : Koefisien korelasi

n : Jumlah sampel

Xi : Jawaban responden

Y : Total jawaban responden

Dengan memakai alat bantu program *Microsoft excel* 2013 dan program *SPSS* versi 16 (*Statistic Product and Service Solutions*)

Jika anda mengumpulkan data berasal dari responden, contohnya memakai skala Likert, pertama akan anda kerjakan ialah menguji validitas dan reliabilitas data kuesioner itu. Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa diinginkan dan mampu mengungkap data variabel dengan secara tepat dan teliti. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan hingga seperti apa data dikumpulkan tidak menyimpang dari contoh tentang variabel secara tepat. Dalam survey uji validitas dikerjakan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan total skor. Teknik korelasi digunakan ialah *Pearson Product Moment*, dimana instrumen diungkapkan valid jika nilai koefisien korelasinya (r) > r tabel.

- Input data reel dari kuesioner anda ke dalam worksheet SPSS, jangan lupa sertakan totalnya di bagian paling akhir.
- Kemudian pilih variabel view dan beri nama label masing-masing kolom.
- Pilih *Analyze – Correlate – bivariate*.
- 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*.
- Setelah itu akan muncul *output*.

2.11 Uji Reliabilitas

Menurut Azwar (2001) bahwa reliabilitas ialah penerjemahan dari kata *reliability* artinya keterandalan, konsistensi, keterpercayaan dan sebagainya. Hasil

pengukuran bisa diyakini apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek sama dapat didapatkan hasil relatif sama, selama aspek diukur tidak berbeda. Reliabilitas instrumen ialah hasil pengukuran bisa diyakini. Reliabilitas instrumen dibutuhkan untuk diperoleh data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mendapatkan hal tersebut, dilaksanakan uji reliabilitas dengan memakai metode *alpha Cronbach* diukur menurut skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan

kedalam lima kelas dengan range sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan antara lain:

- Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel (Triton, 2005)

Uji reliabilitas dalam penelitian ini memakai metode *alpha Cronbach* untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak. Pengukuran ini memakai uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruksi atau variabel dijelaskan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Nunnally, dalam Ghozali, 2006). Jadi nilai koefisien *alpha* $> 0,60$ ialah indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2006). Rumus uji realibilitas data ialah sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2xrb}{1+rb} \dots\dots\dots (pers$$

2.4)

keterangan :

r_{11} : nilai reabilitas

rb : nilai koefisien korelasi

Nilai koefisien reliabilitas baik ialah diatas 0,7 (cukup baik), diatas 0,8 (baik).

2.12 Metode Checklist

Daftar cek ialah daftar mengenai pernyataan tentang sesuatu akan diamati. Data tersebut didapatkan dari daftar cek dipakai sebagai pertimbangan untuk menilai keadaan.

checklist merupakan suatu laporan berupa daftar pertanyaan diperuntukkan dalam keadaan seseorang, suatu objek, atau prosedur lainnya. Daftar ini dipakai untuk penilaian atau observasi buat menulis beberapa kali peristiwa itu muncul atau tidak muncul. Catatan ini dikerjakan dengan membubuhi tanda cek (X) di tempat telah disiapkan.

2.13 Analisis Random Purposive Sampling

Analisis *Random Purposive Sampling* Atau artinya Sampel Bertujuan dilakukannya melalui cara diambil subjek bukan berdasarkan atas strata, daerah atau random tetapi didasarkan dengan adanya tujuan tertentu.

Klasifikasi ditentukannya responden ialah pengguna jasa penyeberangan angkutan kapal laut khusus untuk orang dewasa ialah perempuan dan laki-laki yaitu umur ≤ 20 tahun, 21-30 tahun, 31-50 tahun, dan 50 tahun keatas dengan tingkat pendidikan berbeda-beda.

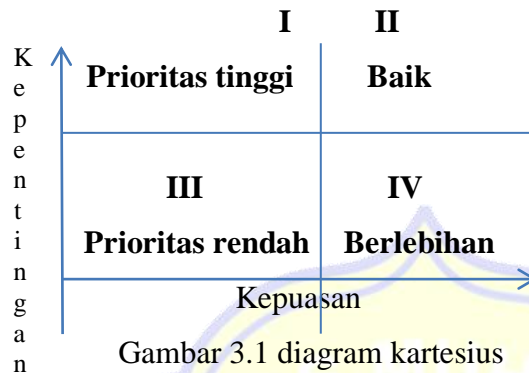
2.14 Analisis Metode Importance Performance Analysis (Ipa)

didalam metode itu responden diminta buat menilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan atau tingkat kinerja. Tingkat kepentingan diberi nilai dengan skala likert antara 5 nilai ialah dari penting, sangat penting, kurang penting, cukup penting, dan tidak penting. Demikian puladengan tingkat kinerja, ialah antara lain puas, sangat puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

Data bisa diuji terlebih dahulu dengan uji validitas dan realibilitas .uji validitas ialah mengukur tingkat keandalan dan kesahan alat ukur dipakai sedangkan uji realibilitas ialah agar mengetahui adanya konsistensi dalam menggunakan alat ukur.

Selanjutnya data didapat dari responden akan menghasilkan nilai rerata, nilai rerata untuk kinerja dan nilai rerata untuk kepentingan akan di analisis

menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius ini akan dibagi oleh garis merupakan rerata dari nilai rata-rata dan garis merupakan nilai rerata dari rata-rata menjadi empat bagian yaitu



Gambar 3.1 diagram kartesius

Keterangan:

A. Kuadran I Prioritas tinggi

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

B. Kuadran II baik

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

C. Kuadran III Prioritas Rendah

Menunjukkan faktor atau unsur 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.

2.15 Analisa Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kesesuaian ialah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor faktor akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel di wakilkkan oleh huruf X dan Y , di mana: X merupakan tingkat kinerja atau tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

Adapun rumus di gunakan ialah :

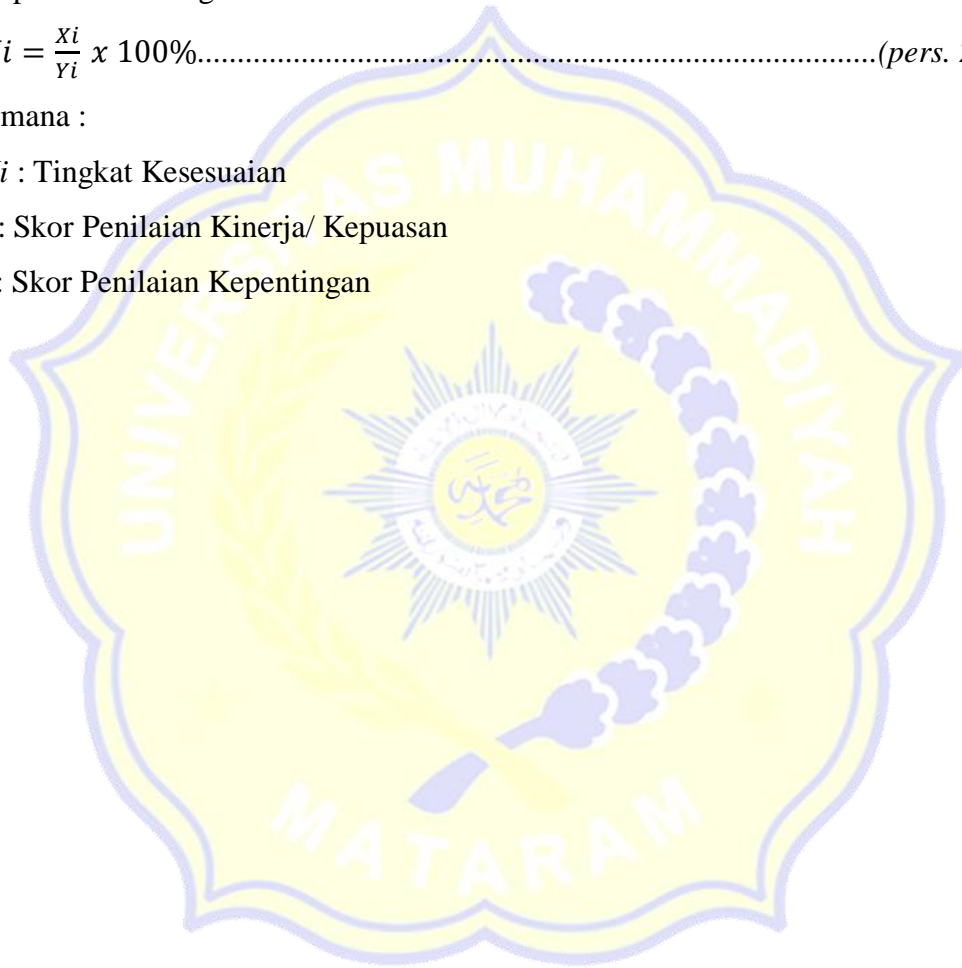
$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (pers. 2.5)$$

Di mana :

TKi : Tingkat Kesesuaian

Xi : Skor Penilaian Kinerja/ Kepuasan

Yi : Skor Penilaian Kepentingan



BAB III

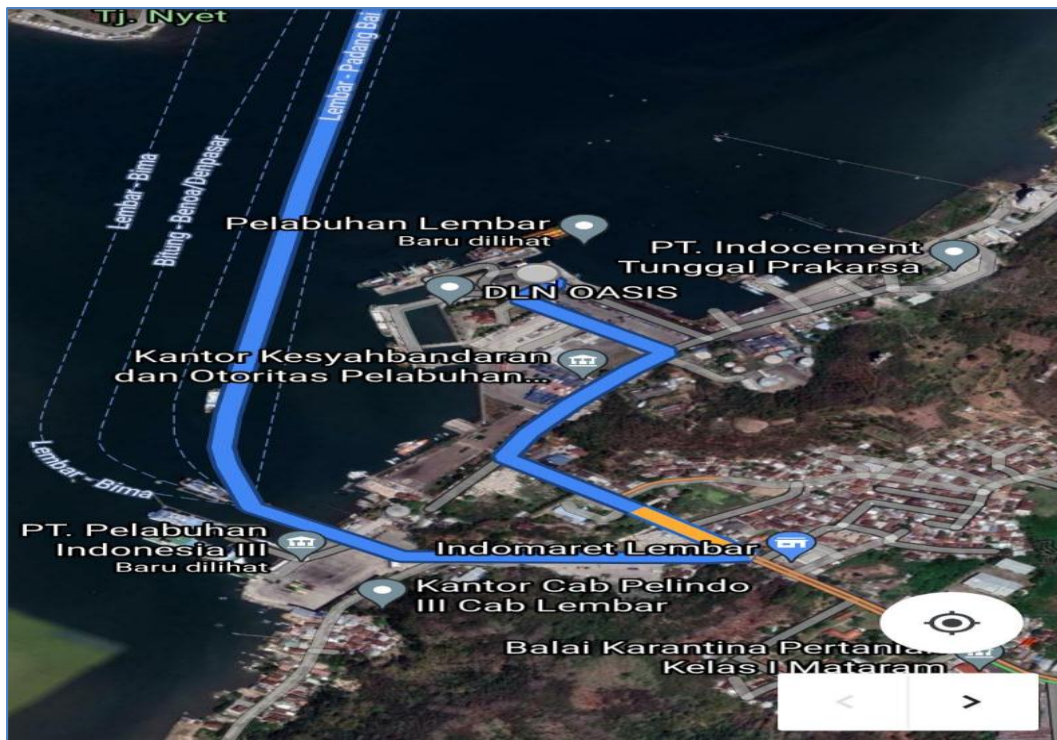
METODE PENELITIAN

Untuk mendapatkan hasil suatu perencanaan baik maka harus dilakukan metode baik. Dalam perencanaan ini metode perencanaan dijabarkan dalam setiap langkah - langkah perencanaan dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengumpulkan dibutuhkan dalam penelitian terdiri dari jumlah armada kapal, jumlah kapasitas penumpang rata-rata, jadwal keberangkatan kapal.
2. Pengambilan dibutuhkan yaitu dengan cara mengumpulkan - sekunder dari instansi terkait.
3. Mengumpulkan pengguna jasa dengan membagikan kuisioner kepada penumpang
4. Pengolahan dengan melakukan pengelompokan untuk memeriksa kelengkapan .
5. Menganalisa diperoleh. Analisa dilakukan meliputi :
 - karakteristik penumpang , jumlah armada kapal, jumlah kapasitas penumpang rata rata, jadwal keberangkatan kapal, dan pengguna jasa.

3.1 Lokasi Penelitian

Pelabuhan menjadi objek penelitian pada tugas akhir ini yaitu pelayaran transportasi laut tujuan Lembar - Banyuwangi.



Sumber : google maps

Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian

3.2 Survey

Dalam melaksanakan survey, hal-hal perlu di perhatikan untuk kelancaran survey adalah :

1. Kebutuhan peralatan

Alat-alat dibutuhkan dalam survey ini meliputi :

- a. Alat tulis
- b. Formulir atau kuisioner
- d. Alat pengukur waktu (jam tangan/*stopwatch*)

2. Waktu survey

Waktu pelaksanaan survey dan pengumpulan dari penelitian ini adalah selama 14 hari di mulai dari tanggal 13 Januari 2020 sampai 27 Januari 2020.

3. Pelaksanaan survey

Adapun cara melakukan survey adalah dengan metode sampel acak berciri bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan sama untuk menjadi anggota sampel. Dimana aplikasinya yaitu dengan memberikan kuisioner kepada penumpang atau pengunjung terminal untuk diisi dan dikembalikan selesai pengisian dan memenuhi ketentuan target populasi sampel.

3.3 Pengambilan

Pengumpulan merupakan tahap ke dua setelah survey lokasi, pengumpulan di bagi dalam 2 macam yaitu

1. sekunder

Dalam pengambilan pendukung atau sekunder dilakukan kerjasama dengan instansi-instansi terkait. Adapun sekunder dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini adalah diperoleh dari Kementerian Perhubungan, antara lain:

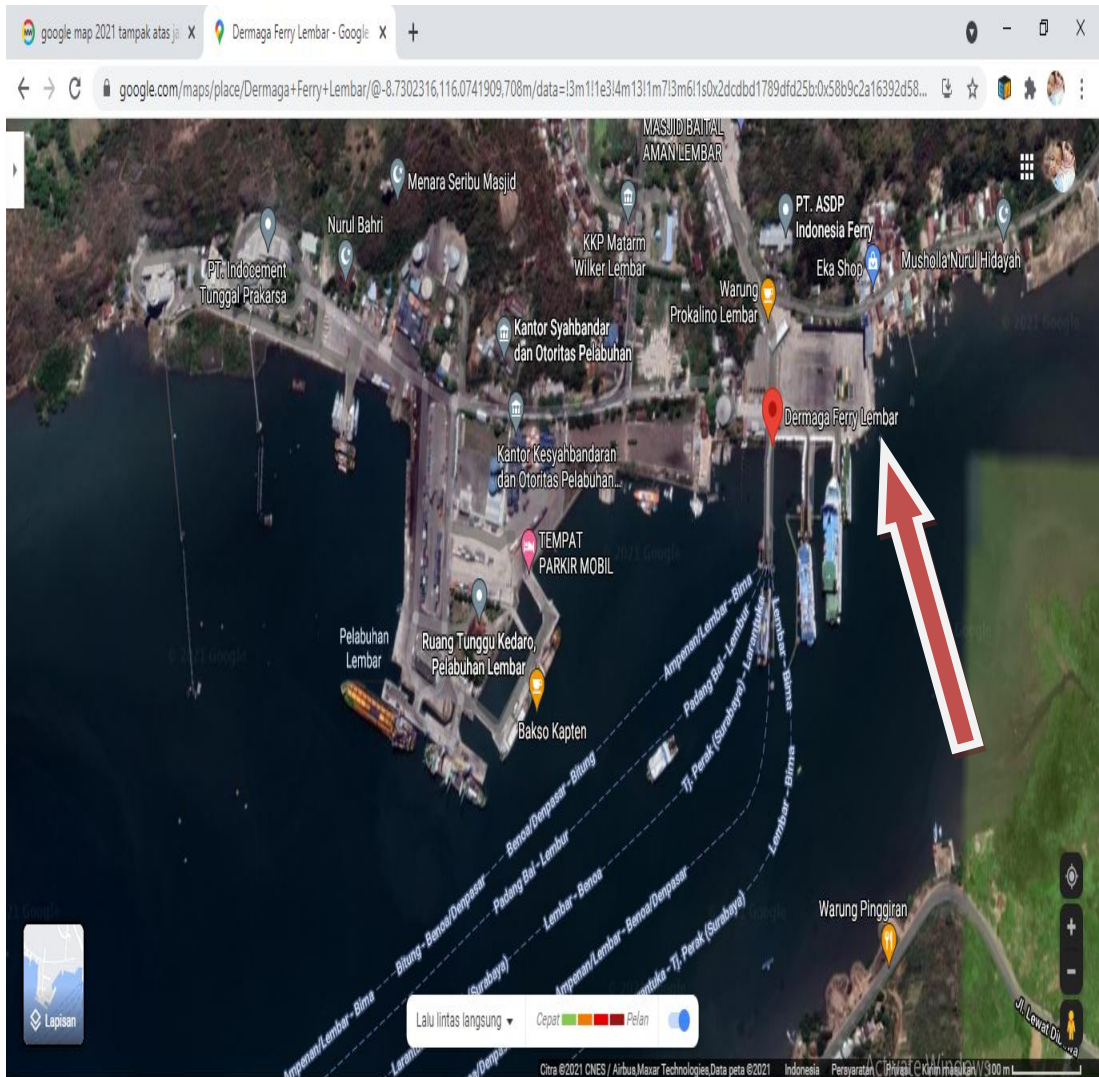
- 1) jumlah penumpang rata rata .
- 2) jadwal keberangkatan kapal

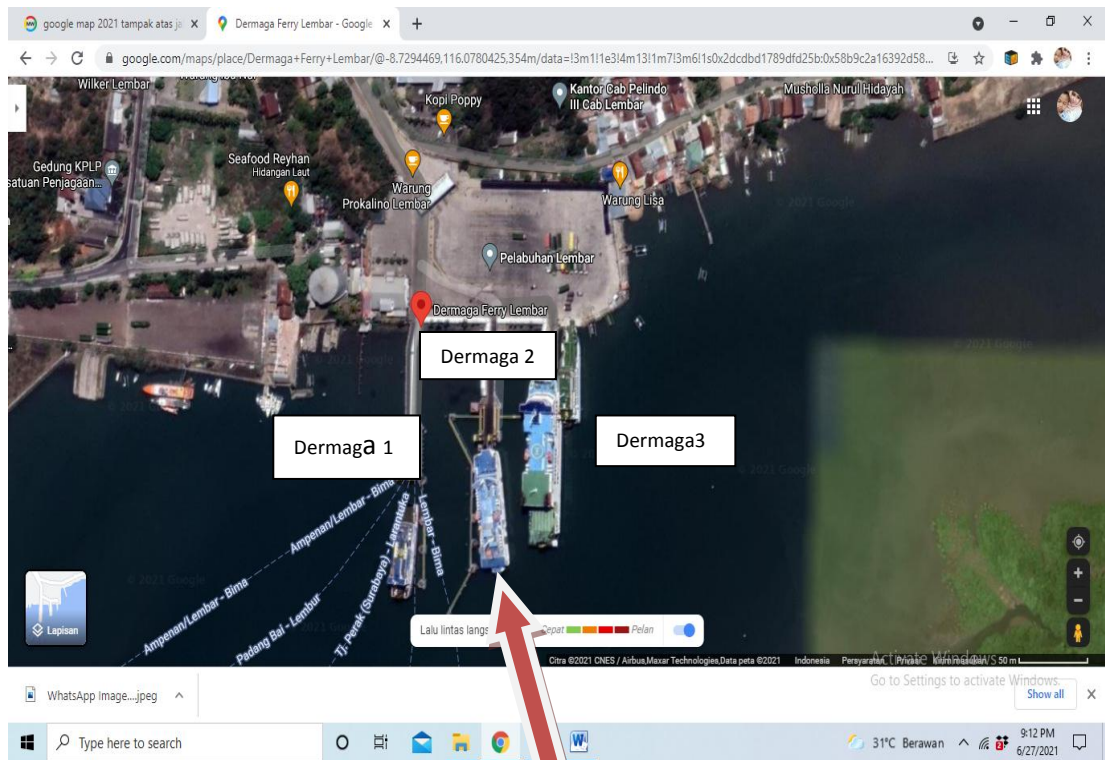
2. primer

primer di peroleh dengan menggunakan kuisioner. Kuisioner ini di bagikan oleh surveyor kepada penumpang maupun pengunjung pelabuhan untuk di isi dan di kembalikan setelah diisi. Tujuan ini memberikan gambaran secara umum terhadap tingkat pelayanan pelayaran di kedua pelabuhan.

3.4 Analisa

Analisa di lakukan menggunakan metode importance performance analysis (IPA), untuk mendapatkan hasil tingkat pengguna jasa dan, di lakukan pemetaan menggunakan diagram kartesius untuk mendapatkan tingkat kepentingan dan penumpang terhadap atribut- atribut ada.





Lokasi Penelitian Dermaga 2 Kapal Tujuan Lembar - Banyuwangi

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data digunakan adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung suatu objek di lapangan. Kegiatan observasi meliputi melakukan pengamatan dan pencatatan kondisi-kondisi fasilitas dan performa pelayanan berlangsung di terminal penumpang menjadi fokus penelitian ini.

2. Metode kuesioner

Sugiyono (2003) mengemukakan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner menyangkut secara langsung tingkat kepuasan pelanggan (*Directly Reported Satisfaction*) atas berbagai produk dan layanan Bandar udara meliputi aspek fasilitas, pelayanan, dan petugas dengan skala pemeringkatan (*Rating Scale*) dari (1) sangat tidak puas, (2)

Kurang Puas (3) Cukup Puas (4) Puas (5) Sangat Puas. Kuesioner dilengkapi beberapa pertanyaan tentang profil pelanggan dan beberapa pertanyaan pendukung. Selain itu juga ditany variable penting menurut penumpang.

3.6 Pengumpulan Sampel

Metode pengambilan sampel adalah mendapatkan sampel dengan jumlah relative kecil di bandingkan dengan jumlah populasi tetapi mampu mempresentasikan seluruh populasi tersebut. Untuk itu sangat penting menentukan cara tepat untuk menarik sampel dimaksud agar benar-benar mampu mempresentasikan seluruh kondisi seluruh populasi.

Rumus perhitungan jumlah sampel digun adalah rumus slovin.yaitu

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (0.1)} \dots\dots\dots(\text{pers 2.1})$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel dapat ditoleransi. Konstanta (0.1atau 100%)

berdasarkan rumus di atas dapat di peroleh sampel :

$$n = \frac{947937}{1 + 947937 \cdot (0.1)^2} = 99,989 \dots\dots\dots(\text{pers 2.2})$$

Jadi berdasarkan rumus di atas dalam penelitian ini di tetapkan sampel sebanyak 100 responden.

3.7 Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner harus di buang atau diganti karena dianggap tidak relevan, pengujiannya secara statistik, dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer SPSS (Umar.

Husein, 2013:386). Suatu kuesioner dikat valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu diukur oleh kuesioner tersebut. Dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut valid dalam mengukur variabel 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 :

3.7.1 jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.

3.7.2 Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

Rumus digun dalam Uji Validitas adalah sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{(K_i y) - (Z K_i Z F)}{\sqrt{\{n Z K_i^2 - (Z K)^2\} \{n Z F^2 - (Z F)^2\}}} \dots \dots \dots \text{(pers 2.3)}$$

Dimana :

T_{xy} : Koefisien korelasi : Jumlah sampel

X_i : Jawaban responden

Y : Total jawaban responden

Dengan menggun alat bantu program *Microsoft excel* 2013 dan program *SPSS*

versi 16 (*Statistic Product and Service Solutions*)

Jika anda mengumpulkan berasal dari responden, misalnya dengan menggun skala Likert, hal pertama harus anda lakukan adalah menguji validitas dan reliabilitas kuesioner tersebut. Instrumen dikat valid apabila mampu mengukur apa diinginkan dan dapat mengungkap variabel diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sampai sejauh mana dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel diteliti. Dalam survey uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan

- total skor. Teknik korelasi digun adalah *Pearson Product Moment*, dimana instrumen dikat valid apabila nilai koefisien korelasinya (r) > r tabel.
- Input asli dari kuesioner anda ke dalam worksheet SPSS, jangan lupa sert totalnya di bagian paling akhir.
 - Kemudian pilih variabel view dan beri nama label masing-masing kolom.
 - Pilih *Analyze – Correlate – bivariate*.
 - Setelah itu 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*.
 - Setelah itu muncul *output*.

3.8 Uji Reliabilitas

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

- Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliable
- Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel (Triton, 2005)

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggun metode *alpha Cronbach* untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak. Pengukuran ini menggun uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruksi atau variabel

dikat 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 realibilitas adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2rb}{1+rb} \quad (p)$$

keterangan :

r_{11} : nilai reabilitas

rb : nilai koefisien korelasi

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

3.9 Metode Checklist

Daftar cek adalah daftar berisi pernyataan mengenai sesuatu sedang diamati. - diperoleh dari daftar cek digun sebagai pertimbangan untuk menilai keadaan.

checklist merup suatu laporan berbentuk daftar pertanyaan ditujukan kepada keadaan seseorang, suatu prosedur, atau objek lainnya. Daftar itu digun dalam observasi atau penilaian untuk mencatat beberapa kali kejadian itu muncul atau tidak muncul. Catatan itu dilakukan dengan membubuhi tanda chek (X) di tempat sudah disedi.

3.10 Analisis *Random Purposive Sampling*

Analisis *Random Purposive Sampling* Atau Disebut Sampel Bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan di dasarkan atas strata,random atau daerah tetapi didsarkan atas adanya tujuan tertentu.

Klasifikasi pennentuan responden yaitu pegguna jasa penyeberangan angkutan kapal laut khususnya orang dewasa yaitu laki-laki dan perempuan dengan usia 20-25 tahun, 26-30 tahun, 31-35 tahun, dan 35 tahun keatas dengan tingkat pendidikan berbeda-beda.

3.11 Analisis Metode *Importance Perforance Analysis (Ipa)*

Dalam metode ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat atau tingkat kinerja. Tingkat kepentingan dinilai dengan skala likert terdiri dari 5 nilai yaitu dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Begitu juga dengan tingkat kinerja, yaitu terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas.

didapat diuji dahulu dengan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas adalah mengukur tingkat kesahan dan keandalan alat ukur. Sedangkan uji reliabilitas adalah untuk mengetahui adanya konsistensi dalam menggunakan alat ukur.

Selanjutnya didapat dari responden menghasilkan nilai rerata, nilai rerata untuk kinerja dan nilai rerata untuk kepentingan di analisis menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius ini dibagi oleh garis rerata dari nilai rata-rata dan garis rerata nilai rerata dari rata-rata menjadi empat bagian yaitu



Gambar 3.11 diagram kartesius

Sumber: (Zilhardi, 2009)

Keterangan:

- A. Kuadran I Prioritas tinggi
- B. Kuadran II baik
- C. Kuadran III Prioritas Rendah
- D. Kuadran IV Prioritas Berlebihan

3.12 Analisa Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah menentukan urutan prioritas peningkatan faktor faktor mempengaruhi pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel di wakilkkan oleh huruf X dan Y , di mana: X merup tingkat kinerja atau tingkat pelanggan, sedangkan Y merup tingkat kepentingan pelanggan.

Adapun rumus di gun adalah :

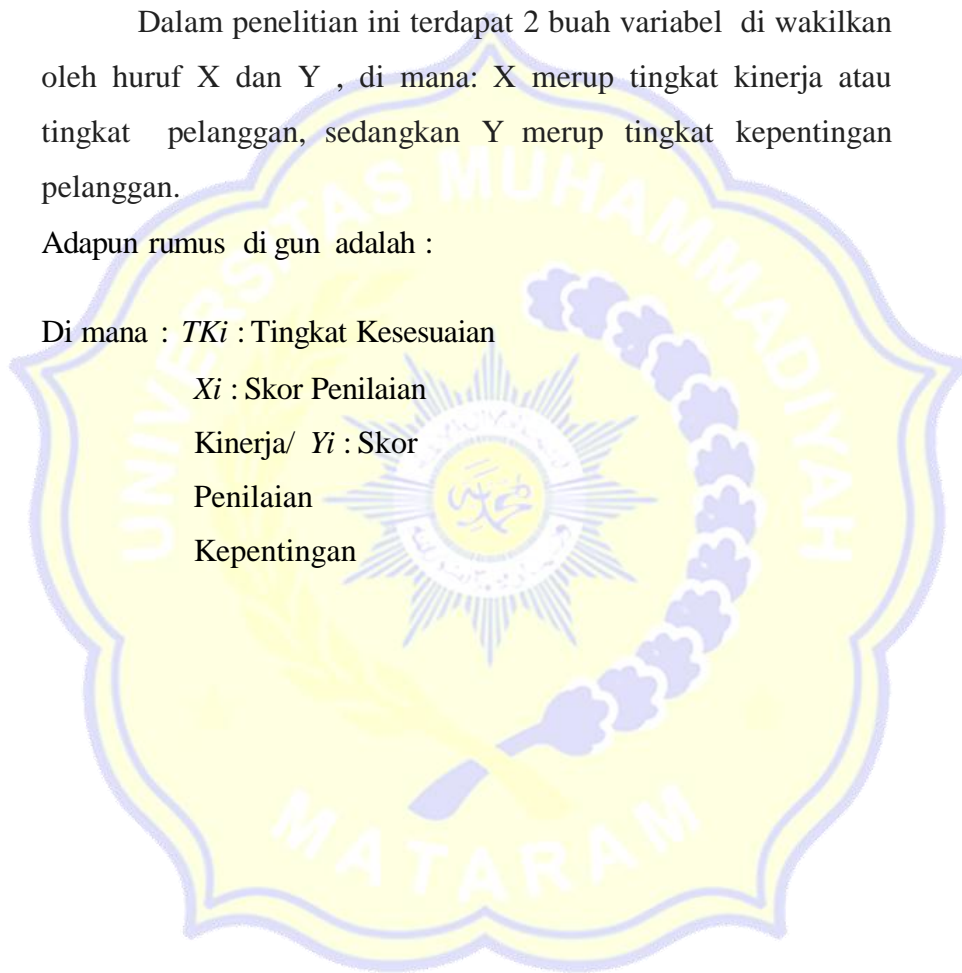
Di mana : TKi : Tingkat Kesesuaian

X_i : Skor Penilaian

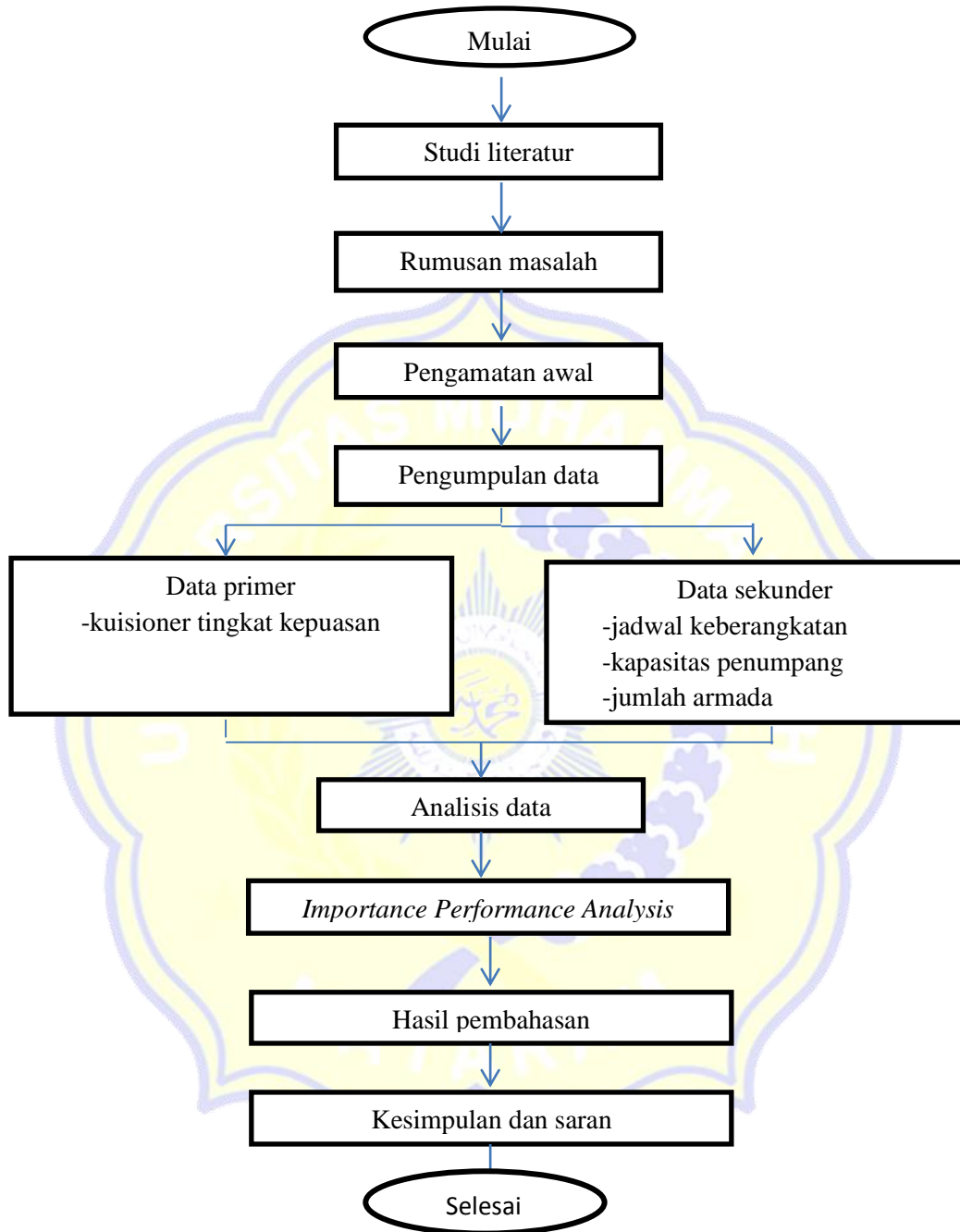
Kinerja/ Y_i : Skor

Penilaian

Kepentingan



3.13 Tahapan Penelitian



Gambar 3.13. Bagan Alir Penelitian