

SKRIPSI

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN KAPAL
CEPAT KSB EXPRESS JURUSAN POTO TANO-LOMBOK**



Disusun Oleh :

FAHRIZAL
NIM :416110021

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2022

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN KAPAL
CEPAT KSB EXPRESS JURUSAN POTO TANO - LOMBOK**

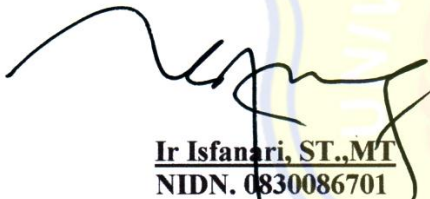
Disusun oleh:

FAHRIZAL

416110021

Mataram, 04 Agustus 2022

Pembimbing I


Ir Isfanari, ST., MT
NIDN. 0830086701

Pembimbing II


Anwar Efendy, ST., MT
NIDN. 0811079502

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK**

Dekan,


Mewakili, Wakil Dekan 1

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

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI
SKRIPSI**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN KAPAL
CEPAT KSB EXPRESS JURUSAN POTO TANO - LOMBOK**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NAMA : FAHRIZAL
NIM : 416110021

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada hari, Senin 08 Agustus 2022
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Penguji I : Ir. Isfanari, ST., MT

Penguji II : Anwar Efendy, ST., MT

Penguji III : Titik Wahyuningsih, ST., MT

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK**



Wakil Dekan t
Eko Purnadi Hirsan, ST., MT
NIDN. 0804118001
Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT
NIDN. 0824017501

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

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

"ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN KAPAL CEPAT KSB EXPRESS JURUSAN POTO TANO – LOMBOK"

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide dan hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tugas Akhir/Skripsi ini disebut dalam daftar pustaka. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku.

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

Mataram, 15 September 2022

Yang Membuat Pernyataan



FAHRIZAL

NIM: 416110021



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

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

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

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

Nama : FAHRIZAL
NIM : 416110021
Tempat/Tgl Lahir : Seteluk, 27 Oktober 1998
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
No. Hp : 082 297 228 095
Email : fahrizalputrams@gmail.com

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

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN KAPAL CEPAT
KSB EXPRESS JALURAN POTO TANO - LOMBOK

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 49%

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

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

Mataram, 2 September2022
Penulis

FAHRIZAL
NIM. 416110021

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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

*pilih salah satu yang sesuai



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

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

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : FAHRIZAL
NIM : 416110021
Tempat/Tgl Lahir : Sefeluk, 27 Oktober 1998
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
No. Hp/Email : Fahrizalputrawis@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 TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANEKUTAN KAPAL CEPAT KSB
EXPRESS JURUAN AOTO TANO - LOMBOK

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, 2 September 2022
Penulis



FAHRIZAL
NIM. 416110021

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

MOTTO

Satu satunya batasan untuk meraih mimpi adalah keragu raguan kita akan hari ini. Marilah kita maju dengan keyakinan yang aktif dan kuat

Layaknya bergulat dengan seekor gorila. anda tidak akan berhenti ketika anda lelah, namun anda berhenti ketika gorila tersebut lelah.

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (asy-syarh 5)

Bahwa hidup harus menerima penerimaan yang baik. Bahwa hidup harus mengerti pengertian yang benar, bahwa hidup harus memahami ,pemahaman yang tulus.

Hari esok harus lebih baik dari hari ini.

Karena yang tersulit dalam hidup bukanlah memilih, tapi bertahan pada pilihan

>FAHRIZAL<

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu. Ada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Pak Ir.Isfanari, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing I
2. Pak Anwar Efendy, ST.,MT, selaku Dosen pembimbing II
3. Kepada orang tua tercinta ayahanda MUHAMMAD SALEH dan ibunda SAMSIA 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 kakak dan adik ku tercinta, 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 Kapal Cepat KSB EXSPRESS Nusa Tenggara Barat dan Dinas Perhubungan Nusa Tenggara Barat yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data
6. pak Anwar Efendi seorang abang sekaligus dosen pembimbing yang selalu memberikan gagasannya dan dorongan luar biasa kepada saya dari awal skripsi hingga ujian.
7. Rekan-rekan mahasiswa keluarga besar teknik sipil khususnya angkatan 2016 dan untuk semua angkatan terimakasih kawan-kawan dan sahabat atas motivasi, bantuan dan dukunganya dengan semangat juang yang tak berputus asa selama masa perkuliahan
8. Sanak Sanak Forum Komunikasi Mahasiswa Teknik Sipil Sanak Samawa yang selalu memberikan support, dukungan semangat luar biasa, tanpa terkecuali senior senior saya,terima kasih banyak.
9. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

10. Trimakasih kepada orang yang special di hidup saya yang sudah meluangkan waktu dan materinya untuk slalu mengingatkan saya agar segera menyelesaikan skripsi saya.

Mataram, Agustus 2022

Penulis,

FAHRIZAL

416110021



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang 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 TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KAPAL CEPAT KSB EXPRESS JURUSAN POTO TANO - LOMBOK”**

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. Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Ibu Agustini Ernawati, ST., M.Tech. selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil.
4. Isfanari, ST., MT, Selaku Dosen Pembimbing I
5. Anwar Efendy, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing II
6. 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 2022

FAHRIZAL

ABSTRAK

Penyeberangan Kayangan-Tano memiliki peran yang penting dan strategis dalam pembangunan di Nusa Tenggara Barat. Pelabuhan penyeberangan Kayangan merupakan salah satu pintu gerbang dalam pertukaran komoditas dan tempat penyeberangan antara Kayangan (Pulau Lombok) dan Pototano (Pulau Sumbawa). Dalam rangka mempermudah penyeberangan dalam waktu singkat pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat melaunching kapal cepat KSB Express Pelabuhan kapal cepat KSB Express langsung dikelola oleh Pemerintah Daerah. yang merencanakan angkutan penyeberangan kapal cepat KSB Express berupaya untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin pada pihak pengguna jasa. Oleh karena itu, dalam perencanaan dan pengembangannya perlu di tata dalam satu kesatuan sistem yang terpadu. Untuk mewujudkan keterpaduan pelayanan yang, aman, nyaman, dan tertib diperlukan dukungan aksesibilitas dan utilitas yang baik secara internal .

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan cara melakukan survey, survey kuisioner, survey fasilitas. Pengumpulan data dilakukan pada 15 juli -3 Agustus 2022. Metode pengolahan data yang digunakan yaitu, metode *Importance Performance Analality* (IPA), dan menganalisis pelayanan dengan metode *checklist* berdasarkan PM 39 Tahun 2015.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan 5 (lima) dimensi di anggap cukup memuaskan dengan skor tingkat kepuasan yaitu 3,66 dan tingkat kinerja kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola bisa memenuhi harapan penumpang, dan pelayanan penyelenggara terminal mandalika 70% sudah memenuhi kriteria berdasarkan PM No.39 tahun 2015.

Kata kunci : Analisa, Tingkat Pelayanan, Standar Pelayanan, Importance Performance Analysis, Cheklist

ABSTRACT

The Kayangan-Tano crossing has an essential and strategic role in developing West Nusa Tenggara. Between Kayangan (Lombok Island) and Pototano, the Kayangan ferry port is one of the trade points for goods (Sumbawa Island). The West Sumbawa Regency government introduced the KSB Express fast boat to speed up the voyage. The Regional Government directly manages the KSB Express fast boat port. Planning KSB Express fast boat crossings aim to give customers the greatest experience possible. As a result, it must be set up in an integrated system while planning and developing. It is essential to have appropriate accessibility and utility support inside to have a service integration that is secure, comfortable, and well-organized. This study collected data by conducting surveys, questionnaires, and facility surveys. Data gathering was placed between July 15 and August 3, 2022. The Importance Performance Analysis (IPA) method was utilized to process the data, and it used a checklist approach to examine services following PM 39 of 2015. The findings indicate that the management's performance in service quality may match passenger expectations and that the level of satisfaction of service users based on 5 (five) aspects is totally satisfactory, with a satisfaction level score of 3.66. According to PM No. 39 of 2015, 70% of the Mandalika terminal's service provider has complied with the requirements.

Keywords: Analysis, Service Level, Service Standards, Importance Performance Analysis, Checklist



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PRAKATA	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Transportasi.....	14
3.3. Transportasi Angkutan laut	16
2.4. Sarana Dan Prasarana Transportasi Angkutan Laut.....	17
2.4.1. Pelabuhan	17
2.4.2. Dermaga	23
2.4.3. Kapal	25
2.4.4. Kapal Cepat.....	27

2.5. Kualitas Pelayanan	28
2.6. Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut	31
2.7. Standar Pelayanan Angkutan Laut	32
2.8. Kuesioner	35
2.9 Pengumpulan Sampel	36
2.10. Uji Validitas	37
2.11. Uji Reliabilitas	39
2.12. Metode Checklist.....	40
2.13. Analisis Random Purposive Sampling	41
2.14. Analisis Metode Importance Performance Analysis (Ipa)	41
2.14. Analisa Tingkat Kesesuaian (Tki).....	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	45
3.2. Definisi Penelitian.....	45
3.3. Populasi dan sampel	47
3.4. Jenis dan sumber Data.....	48
3.5. Metode Pengumpulan Data	49
3.6. Metode Analisa Data.....	52
3.7 Bagan Alir Penelitian	53

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
4.2. Evaluasi Pelayanan Transportasi Laut Berdasarkan Persepsi Pengguna ..	54
4.2.1. Data Karakteristik Responden	54
4.2.2. Uji Validitas	60
4.2.3. Uji Reliabilitas	73
4.2.4. Analisis Dan Pembahasan Jawaban Responden.....	77
4.2.5. Importance And Performance Analysis (IPA)	79
4.2.6. Diagram Kartesius	80
4.3. Metode Ceklis	86
4.3.1 Layanan Keselamatan	86

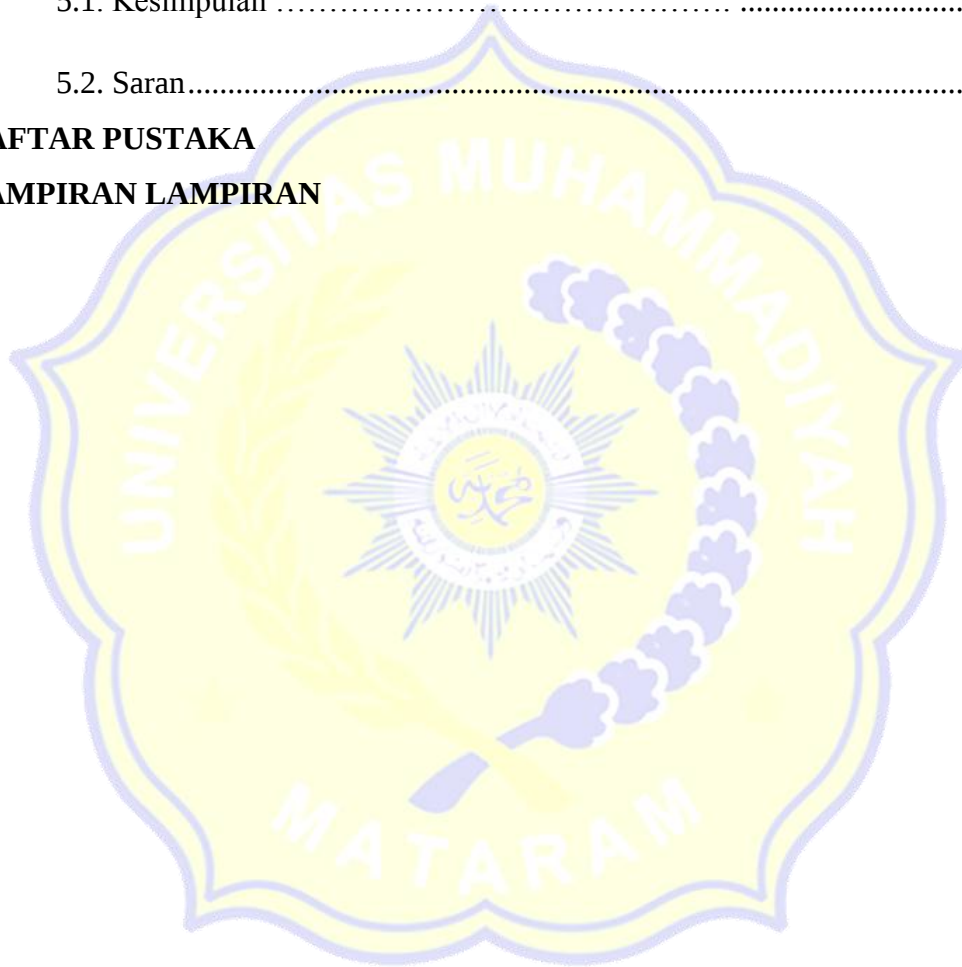
4.3.2. Layanan Keamanan Dan Ketertiban	87
4.3.3. Layanan Kenyamanan	88
4.3.4. Layanan Kemudahan/Ketejangkauan	88
4.3.5. Layanan Kesetaraan	88
4.3.6. Diagram Keseluruhan Hasil Cecklis	88

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	90
5.2. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Angkutan Laut	9
Tabel.4.1 Prosentase Responden Survey Menurut Jenis Kelamin Jumlah Responden	10
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 Berdasarkan Penggunaan Jasa Transportasi Laut	41
Tabel 4.6 Prosentase Jumlah Responden Survey Berdasarkan Pendapatan/Bulan	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
Tabel 4.13. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Jasa	55
Tabel 4.14. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan/Bulan	57
Tabel 4.15 Rekap Tingkat Kepuasan Rata Rata Berdasarkan Karakteristik.....	59

Tabel 4.16 Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Pelaksanaan/Kinerja Dan Penilaian Tingkat Kepuasan/Kepentingan.....	61
Tabel 4.17 Pengelompokan Kuadran diagram kartesius.....	66
Tabel 4.18 Hasil Analisa Diagram Kartesius	67
Tabel 4.19 Metode Ceklis	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bentuk Dermaga Jenis Quay/Wharf.....	14
Gambar 2.2 Bentuk Dermaga Jenis Jetty/Pier.....	14
Gambar 2.3 Bentuk Dermaga Jenis Dolphin/Trestle.....	14
Gambar 2.4 Dimensi Kapal.....	16
Gambar 3.1. Lokasi Penelitian.....	32
Gambar 3.1. Bagan Ilir Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Tampak Atas Jalur Pelayaran Kayangan-Poto Tano.....	35
Gambar 4.2 Tampak Atas Pelabuhan Kayangan,Lombok Timur.....	36
Gambar 4.3 Tampak Atas Pelabuhan Poto Tano,Sumbawa Barat.....	36
Gambar 4.4. Prosentase Responden Survey Menurut Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4.5 Prosentase Responden Survey Menurut Usia.....	38
Gambar 4.6. Prosentase Responden Survey Pendidikan	39
Gambar 4.7. Prosentase Responden Survey Pekerjaan.....	40
Gambar 4.8. Prosentase Responden Survey Jumlah Kunjungan.....	41
Gambar 4.9. Prosentase Responden Survey Jumlah Pendapatan.....	42
Gambar 4.10. Diagram Jawaban Responden Berdasrkan Jenis Kelamin	48
Gambar 4.11. Diagram Jawaban Responden Berdasrkan Usia Responden.....	50
Gambar 4.12. Diagram Jawaban Responden Berdasrkan Pendidikan	52
Gambar 4.13. Diagram Jawaban Responden Berdasrkan Pekerjaan.....	54
Gambar 4.14. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	56
Gambar 4.15. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan.....	58
Gambar 4.16 Hubungan Rarakteristik Responden Dengan Kepuasan.....	59
Gambar 4.17 Diagram Kartesius Importance And Performance Analysis (IPA)	65
Gambar 4.18. Diagram Penilaian Pelayanan Transportasi Laut.....	71
Gambar 4.19. Diagram Penilaian Pelayanan Transportasi Laut.....	71
Gambar 4.20. Diagram Penilaian Pelayanan Transportasi Laut.....	72
Gambar 4.21. Diagram Penilaian Pelayanan Transportasi Laut.....	73
Gambar 4.22. Diagram Penilaian Pelayanan Transportasi Laut.....	72
Gambar 4.23. Diagram Penilaian Pelayanan Transportasi Laut.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Penunjukan Dosen Pembimbing

Lampiran II Surat-Surat Penelitian

Lampiran III Gambar Kapal Cepat

Lampiran IV Formulir Kuesioner

Lampiran V Output Program Spss

Lampiran VI Dokumentasi Penelitian

Lampiran VII Lembar Asistensi



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah salah satu mata rantai kegiatan ekonomi terpenting di negara ini. Kecuali transportasi merupakan salah satu pilar, kita tidak dapat mengharapkan untuk mencapai hasil terbesar dan paling memuaskan bagi pembangunan ekonomi negara. Pentingnya transportasi, hal ini dapat dimanfaatkan oleh para pengusaha sebagai peluang untuk membuka usaha di bidang transportasi. Oleh karena itu, tidak heran jika bisnis jasa transportasi di Indonesia semakin berkembang dari tahun ke tahun. Upaya perusahaan untuk bertahan dalam persaingan semakin sulit. Semua bisnis, terutama perusahaan transportasi, diharapkan untuk secara konsisten memberikan layanan yang lebih baik daripada pesaing mereka, dengan tujuan akhir untuk memenuhi atau melampaui harapan penumpang. Jika ini berhasil, kepuasan penumpang akan tercapai. Keputusan penumpang dibuat setelah menerima dan menggunakan layanan akan jasa yang diinginkan. Kepuasan penumpang dianggap sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa depan. program kepuasan Penumpang relatif mahal dan tidak menawarkan manfaat jangka pendek, tetapi hasil jangka panjang dapat diperoleh, dan manfaat ini dapat bertahan lama.

Kepuasan penumpang dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi penumpang terhadap pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Kepuasan penumpang karena itu dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara kenyataan dan apa yang pelanggan terima atau harapkan dari layanan yang mereka terima. Kepuasan adalah tingkat emosi yang dengannya seseorang melaporkan hasil komparatif dari kinerja/jasa yang diterima atau diharapkan (Lupiyoadi, 2001:158)

Melirik Indonesia yang sangat luas dan aktivitas masyarakat membutuhkan sarana transportasi yang menghubungkan antar wilayah. Kapal merupakan salah satu moda transportasi yang tersedia bagi konsumen dan penumpang. Kapal dapat digunakan untuk mengangkut penumpang atau barang dengan menggunakan rute atau rute tertentu. Kapal merupakan fasilitas yang dibutuhkan masyarakat. Menurut aturan yang terbit pada Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015, kapal adalah kapal dengan bentuk dan jenis tertentu yang digerakkan, ditarik, atau ditanggguhkan oleh angin, mekanik atau tenaga lain, dan merupakan kendaraan dengan daya angkut dinamis. , bangunan terapung atau terapung stasioner. Sedangkan menurut KBBI (2009), kapal adalah kendaraan untuk mengangkut penumpang dan barang di laut dan sungai.

Moda transportasi yang bersimpangan membutuhkan layanan dan fasilitas yang prima demi terciptanya lingkungan yang aman dan nyaman bagi penumpang. Kepuasan atau ketidakpuasan penumpang merupakan topik hangat yang dibahas di tingkat dunia, nasional, industri dan perusahaan.

Karena kenyamanan para penumpang ditentukan oleh seberapa kualitas barang dan jasa yang diminta penumpang, jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi penyedia layanan dan kini dilihat sebagai tolok ukur kompetitif bagi penyedia layanan transportasi.

Di Nusa Tenggara Barat terdiri dari beberapa. Pelabuhan poto tano terletak di pulau Sumbawa dan memiliki dua jenis kapal penyebrangan yang bisa di gunakan oleh penumpang untu menyebrang ke labuhan Lombok yaitu kapal laut dan kapal cepat. Penelitian ini berfokus pada yaitu penyebrangan menggunakan kapal cepat, dimana kita ketahui penyebrangan kapal cepat jurusan Poto Tano – Lombok merupakan transportasi laut yang baru saja di resmikan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sumbawa Barat. Dengan adanya kapal cepat ini dapat mempersingkat waktu penyebrangan di bandingkan menggunakan kapal laut.

Oleh karena itu perlu dilakukan survey kepuasan pengguna jasa penyeberangan cepat utama Pototano-Lombok agar dapat menganalisis apakah pengguna simpang ini puas dengan pelayanan dan fasilitas yang tersedia. Kepuasan penumpang atau pelanggan dengan mengukur kepentingan (importance) dan kepuasan pelanggan. Kinerja menggunakan metode Importance and Performance Analysis (IPA) dan Quality of Service (SERVQUAL). Pada dampak dari lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah spesifisitas, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas dapat diketahui bahwa kegiatan pelayanan angkutan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan penumpang, dan kualitas pelayanan menjadi perhatian utama untuk memenangkan persaingan. Oleh karena itu, penelitian merumuskan masalah sebagai berikut. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang/pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan (keandalan, keamanan, kekhususan, empati, dan daya tanggap)

1. Gap (GAP) dan kesesuaian antara tingkat rasa puas penumpang/pelanggan dengan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan (keandalan, keselamatan, kekhususan, empati dan daya tanggap)
2. Berapa Jumlah kapal.
3. Seberapa puaskah pengguna jasa dengan layanan speedboat yang mendukung sistem angkutan laut yang memadai?
4. Apakah sistem pelayanan angkutan sesuai dengan standar pelayanan kapal?
5. Waktu keberangkatan speedboat

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dari hasil yang telah diteliti :

1. Menentukan kenyamanan penumpang/pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan: keandalan, keamanan, kekhususan, empati, dan daya tanggap.
2. Berdasarkan lima aspek kualitas pelayanan (Reliability, Safety, Responsibility, Empathy), menentukan tingkat kepuasan penumpang/pelanggan dari Gap Perspective (GAP) dan relevansi antara

performance level dengan tingkat kepentingan. , daya tanggap).

3. Mengetahui kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan kapal
4. Review pelayanan operator penyeberangan speedboat
5. Cari tahu berapa banyak speedboat di dermaga
6. Ketahui jadwal speedboat

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan berikut telah diberlakukan untuk memastikan bahwa ruang lingkupnya terlalu luas dan penelitian tidak dapat dilanjutkan dengan tepat sesuai dengan tujuan penelitian.

1. Penelitian ini dilakukan pada penumpang speedboat tujuan Pottano-Lombok.
2. Data dikumpulkan dengan kuesioner.
3. Kuesioner disebarkan kepada 100 responden.
4. Survei dibuat berdasarkan atribut yang mewakili lima dimensi kualitas layanan: keandalan, keamanan, tanggung jawab, empati, dan daya tanggap.
5. Selidiki penumpang speedboat dalam perjalanan dari Pottano ke Lombok untuk kepuasan mereka
6. Pengujian yang dilakukan terhadap perangkat meliputi uji validitas dan reliabilitas.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Secara teoritis penelitian ini bertujuan untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang kepuasan penumpang speedboat Pototano-Lombok.

2. Untuk perusahaan

Dalam pelaksanaannya, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan manajemen speedboat dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen dan penumpang.

3. untuk pihak lain

Secara akademis, penelitian ini bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian teknik sipil. Hasil penelitian ini memberikan tambahan informasi bagi penulis yang melakukan penelitian yang sama dan dapat digunakan sebagai sarana penghubung dari harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel berikut menjelaskan penelitian sebelumnya, variabel penelitian, metode analisis, dan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Rujukan penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan.

Tabel 2.1 secara singkat mencantumkan jurnal penelitian masa lalu yang relevan dengan penelitian yang kami lakukan. Studi ini berfokus pada kualitas layanan yang berbeda.

Tabel 2.1 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kualitas Pelayanan

Judul	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kapal Penumpang Km. Napoleon Rute Perjalanan Kendari-Wanci (Studi Kasus Pt. Aksar Saputra Lines)
Penulis jurnal	Asmina Rahmawati, Rois Arifin, M. Hufron
Sumber	Jurnal Riset Manajemen Vol.08 No.02 Febuari 2019
Variabel dan indikator penelitian	Variabel Independen X1: Realibility X2: Responsivenes X3: Assurance X4: Empaty X5: Harga X6: Fasilitas Variabel Dependen Y: Kepuasan Konsumen
Analisis data	Metode explanatory research
Hasil Penelitian	1. Berdasarkan hasil analisis data di atas, disimpulkan sebagai berikut : Bahwa terdapat pengaruh secara simultan variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy, harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. 2. Secara parsial variabel reliability tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel responsiveness, assurance, empathy, harga dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
Hubbungan Dengan	Analisa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang

Penelitian	digunakan sebagai rujukan terhadap kepuasan penumpang (Y) dalam penelitian ini.
------------	---

Sumber: Jurnal penelitian terdahulu yang di publikasikan di google scholar

2. Rujukan Penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 2.2 secara singkat mencantumkan jurnal penelitian masa lalu yang relevan dengan penelitian yang kami lakukan.

Tabel 2.2 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Keamanan

Judul	Analisis Ketepatan Waktu, Pelayanan Dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen (PT.Temas Line Surabaya)
Penulis jurnal	Yoga Hayyu Haqieqie Pangudi
Sumber	Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol.07 No.07 Juli 2018
Variabel dan indikator penelitian	Variabel Indipenden X1: Ketepatan Waktu X2: Pelayanan X3: Keamanan Barang Variable Dependen Y: Kepuasan Pelanggan
Analisis data	Metode analisis Kasual Kompraratif
Hasil Penelitian	1. Berdasarkan hasil penelitian, kami dapat menyimpulkan bahwa: Berdasarkan uji F regresi linier berganda Dapatkah Anda melihat layanan dan keamanan? Produk juga mempengaruhi kepuasan pelanggan 2. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil uji t uji regresi berganda. 3. Bagian dari ketepatan waktu variabel ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
Hubungan dengan penelitian	Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di gunakan sebagai rujukan terhadap variabel kualitas pelayanan (X!) dan keouasan penumpang (Y) dalam penelitian ini.

Sumber: Jurnal penelitian terdahulu yang di publikasikan di google scholar

3. Rujukan penelitian untuk variabel Fasilitas

Tabel 2.3 memberikan deskripsi singkat tentang jurnal penelitian sebelumnya Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini variabel konfigurasi.

Tabel 2.3 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Fasilitas

Judul	Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto
Penulis jurnal	Sulistyowati, Retno Mulatsih
Sumber Jurnal	JDEB Vol. 13 No.2 Oktober 2016
Variabel dan indicator penelitian	Variabel Independen X1:Pelayanan X2:Fasilitas X3:Harga Tiket X4:Keamanan Variabel Dependen Y: Kepuasan Penumpang
Analisis data	Metode analisis metode analisis regresi berganda,
Hasil penelitian	1. Berdasarkan hasil analisis data di atas, disimpulkan sebagai berikut : Variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang 2. Variabel fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang, hal ini kemungkinan karena saat sekarang fasilitas yang disediakan oleh PT.KAI sudah sangat baik, sehingga penumpang sudah merasakan kepuasan dari fasilitas yang disediakan 3. Variabel harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang 4. Variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.
Hubungan penelitian dengan	Analisa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang digunakan sebagai rujukan terhadap variabel keamanan (X2) dan kepuasan penumpang (Y) dalam penelitian ini.

Sumber: Jurnal penelitian terdahulu yang di publikasikan di google scholar

4. Rujukan penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan.

Pada tabel 2.4 dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel Ketepatan Waktu.

Tabel 2.4 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Ketepatan Waktu

Judul	Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kenyamanan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Ekonomi AC Penataran Jurusan Surabaya-Malang-Blitar
Penulis jurnal	Eva Ruswinda, Rois Arifin, dan A. Agus Priyono
Sumber Jurnal	Ejrm Vol 08. N0.07 Februari 2019
Variabel dan indikator penelitian	Variabel Independen X1: Harga X2: Keamanan X3: Kenyamanan X4: Ketepatan Waktu Variabel Dependen Y: Pembelian Tiket
Analisis data	Metode analisis kuantitatif
Hasil penelitian	1. Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen untuk membeli tiket kereta api Penataran. Hal ini ditunjukkan dengan harga pada variabel keputusan pembelian didapatkan nilai t hitung 19 (2,973) lebih dari t tabel (1,986) atau nilai signifikansi (0,004) kurang dari alpha (0,050) sehingga terdapat pengaruh signifikan antara variabel harga dengan variabel keputusan pembelian. 2. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket kereta api Penataran. Hal ini ditunjukkan dengan keamanan pada variabel keputusan pembelian didapatkan nilai t hitung (3,907) lebih dari t tabel (1,986) atau nilai signifikansi (0,000) kurang dari alpha (0,050) sehingga terdapat pengaruh signifikan antara variabel keamanan terhadap variabel keputusan pembelian. 3. Kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket kereta api Penataran. Hal ini ditunjukkan dengan kenyamanan terhadap variabel keputusan pembelian didapatkan nilai t hitung (2,632) lebih dari t tabel (1,986) atau nilai signifikansi (0,010) kurang dari alpha (0,050) sehingga terdapat pengaruh signifikan antara variabel kenyamanan terhadap variabel keputusan pembelian. 4. Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian tiket kereta api Penataran. Hal ini ditunjukkan dengan ketepatan waktu terhadap variabel keputusan pembelian didapatkan nilai t hitung (3,693) lebih dari t tabel (1,986) atau nilai signifikansi (0,000) kurang dari alpha (0,050) sehingga terdapat pengaruh signifikan antara variabel ketepatan waktu terhadap variabel

Hubungan penelitian	dengan	Analisa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang digunakan sebagai rujukan terhadap variabel fasilitas (X3) dan kepuasan penumpang (Y) dalam penelitian ini.
---------------------	--------	--

Sumber: Jurnal penelitian terdahulu yang di publikasikan di google scholar

5. Rujukan penelitian untuk variabel Kepuasan penumpang

Pada tabel 2.5 dijelaskan secara singkat jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel kepuasan penumpang.

Tabel 2.5 Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kepuasan Penumpang

Judul	Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Pt Rosalia Indah Transport (Survei Pada Pelanggan Pt Rosalia Indah Transport Di Palur Karanganyar)
Penulis jurnal	Aprilia Rintang Rositawati , Untung Sriwidodo, Retno Susanti
Sumber Jurnal	Jurnal Kewirausahaan dan Ekonomi Volume 16 No. 1 Maret 2016
Variabel dan indicator penelitian	VariabelIndependen X1:KualitasPelayanan X2: Harga X3:Fasilitas VariabelDependen Y: Kepuasan Konsumen
Analisis data	Metode analisis survei pada konsumen
Hasil penelitian	Berdasarkan penelitian dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus PT Rosalia Indah Transport di Palur Karanganyar, hal tersebut ditunjukkan dengan p-value 0,000 < 0,05, dengan demikian hipotesis 1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa transportasi bus PT Rosalia Indah Transport di Palur Karanganyar” terbukti kebenarannya.

Hubungan penelitian	dengan	Analisa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang digunakan sebagai rujukan terhadap variabel fasilitas (X3) dan kepuasan penumpang (Y) dalam penelitian ini.
---------------------	--------	--

Sumber: Jurnal penelitian terdahulu yang di publikasikan di google scholar

2..2. Transportasi

Transportasi adalah proses pemindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan transportasi tertentu untuk penggunaan dan tujuan tertentu. Perbedaan tingkat kegunaan, baik berupa kegunaan tempat maupun kegunaan waktu, menyebabkan terjadinya gerakan barang dan orang. Transportasi menjadi salah satu wahana yang membantu percepatan roda perekonomian, mempererat persatuan dan kesatuan bangsa, meningkatkan terwujudnya wawasan nusantara, memperkokoh pertahanan dan keamanan negara, serta mempererat hubungan antar sesama. semakin memperkuat bangsa. Pentingnya transportasi tercermin dalam pelaksanaannya, yang tidak hanya meningkatkan kebutuhan akan jasa transportasi untuk pemindahan orang dan barang di dalam dan lintas negara, tetapi juga mempengaruhi seluruh bidang kehidupan masyarakat dan bangsa. Selain itu, untuk meningkatkan dan menyeimbangkan pembangunan dan konsekuensinya bagi pertumbuhan daerah-daerah yang memiliki potensi besar sumber daya alam tetapi masih terbelakang.

Siregar (1995) menjelaskan bahwa alat angkutan atau yang biasa kita kenal dengan transportasi adalah layanan yang dirancang untuk melayani masyarakat dengan menghubungkan banyak tempat di mana kegiatan tersebut berlangsung dan tempat-tempat bahaya. Oleh karena itu, tempat-tempat tersebut tidak sendiri, tetapi merupakan bagian dari sosio-ekonomi yang terkait dengan suatu wilayah, wilayah dan/atau negara. Misi transportasi adalah untuk memberikan jaringan pasokan yang lengkap untuk pergerakan orang dan barang. Di dalam jaringan ini terdapat infrastruktur transportasi dan terminal dimana transportasi berpindah dari satu moda ke moda lainnya. Jaringan dapat jalan raya atau rel kereta api, atau dapat berupa jaringan navigasi, seperti rute laut atau udara. Sistem transportasi dapat dianalisis dalam hal keberadaan, mobilitas dan efisiensinya dalam hal:

1. Kehadiran berarti ada di mana-mana pada saat yang sama. Ini termasuk aksesibilitas yang bagus ke sistem, rute langsung antara titik akses ini, dan kemampuan untuk menangani berbagai jenis lalu lintas.
2. Mobilitas dapat didefinisikan sebagai jumlah lalu lintas yang dapat ditangani oleh kapasitas sistem dan kecepatan keseluruhan pergerakan lalu lintas.
3. Efisiensi diperlihatkan oleh penghematan biaya dan tidak langsung berdampak pada lingkungan dan energi, indikator keandalan dan kenyamanan.

Mengingat pentingnya peran serta transportasi, maka transportasi laut sebagai sarana yang harus diselenggarakan dan diintegrasikan ke dalam satu kesatuan sistem transportasi nasional dan seimbang sesuai dengan tingkat kebutuhan dan ketersediaan keselamatan. .Aksesibilitas yang baik, layanan transportasi yang terintegrasi. Memadai, rapi, lancar dan cepat, mudah diakses, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, rapi, aman, ramah lingkungan, dan efisien.

2.3. Transportasi Angkutan laut

Angkutan laut adalah kegiatan yang mengangkut penumpang atau barang dengan menggunakan bentuk dan jenis kapal tertentu yang digerakkan oleh tenaga mekanik, tenaga angin, atau bentuk energi lainnya (Jinca, 2011). Transportasi diperlukan karena area produksi terletak di lokasi yang berbeda dengan area konsumsi. Perbedaan ini berkaitan dengan anomali nilai produksi asal yang dijual ke daerah tujuan dalam rangka meningkatkan nilai barang yang dihasilkan. Kapal dan pelabuhan merupakan sarana dan prasarana transportasi laut yang saling bergantung dalam perdagangan dan pergerakan orang dan barang. Fungsi utama sarana dan prasarana transportasi laut adalah mempercepat jarak tempuh, mengalihkan produksi dan mempercepat hubungan antar wilayah. Moda transportasi laut meliputi aksesibilitas dan ketersediaan jaringan laut berupa akses pelabuhan yang terbatas, mobilitas dan kenyamanan penumpang yang rendah, serta angkutan kargo curah dengan tingkat keamanan yang bervariasi. Lall, 2005).

2.4. Sarana Dan Prasarana Transportasi Angkutan Laut

2.4.1. Pelabuhan

Pelabuhan merupakan daerah irigasi yang terlindung dari gelombang dan meliputi fasilitas terminal maritim seperti dermaga tempat kapal berlabuh untuk bongkar muat barang, fasilitas penyimpanan kapal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan dermaga. Pengangkutan dan gudang tempat barang dapat disimpan sambil menunggu pengiriman ke tempat tujuan. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelabuhan adalah bangunan pelayanan penumpang dan barang seperti dermaga, tempat berlabuh dan segala perlengkapannya. Jadi port juga merupakan port, tetapi port belum tentu port. Pelabuhan lebih baik dinamai dari pada pelabuhan karena kapal-kapal yang berlabuh sebenarnya tertarik untuk melakukan bongkar muat barang serta bongkar muat penumpang. Triatmojo (1996). Adisasmita (2011), fungsi utama pelabuhan dalam hal ini adalah sebagai tempat pergerakan barang dan orang. Secara lebih luas, port bertindak sebagai antarmuka, koneksi, gateway, dan entitas industri.

1. Pelabuhan penghubung menyediakan berbagai fasilitas dan layanan untuk transportasi kapal-ke-darat dan/atau transfer kapal-ke-kapal.
2. Link, port, sebagai link dalam proses transportasi dari sumber ke tujuan. Dalam berfungsi sebagai link, port sering dianggap sebagai link yang lemah.
3. Gateway, port bertindak sebagai gateway nasional atau regional. Konsep ini dilatarbelakangi oleh pendekatan terhadap peraturan

yang harus dipatuhi oleh semua kapal, terutama kapal asing saat berlabuh.

4. Perusahaan industri: Dengan perkembangan teknologi perdagangan, pengiriman dan penanganan kargo, pengguna jasa pelabuhan juga berkembang, dan fungsi pelabuhan bukan hanya gerbang statis, tetapi entitas industri yang dinamis. Karena pelabuhan memiliki bagian dengan negara bagian/zona industri dengan jaringan dan layanan transportasi. Kapasitas ini memungkinkan pelabuhan itu sendiri untuk memfasilitasi perdagangan, transportasi, pelayaran, dan pertumbuhan industri.

Menurut Triatmodjo (2010) pelabuhan dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis berdasarkan tinjauan operasi, pengembangan, fungsi dalam perdagangan domestik dan internasional, penggunaan, dll.

1. Berdasarkan penyelenggaraannya.

- a. Pelabuhan umum

Triatmojo (2010) Pelabuhan umum diciptakan untuk mendukung pelayanan publik. Penyelenggaraan pelabuhan umum dilakukan oleh pemerintah, dan pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada badan usaha milik negara yang memiliki izin pengelolaan pelabuhan niaga. Indonesia memiliki empat BUMN yang menjadi penyelenggara. Persero Pelabuhan I berdomisili di Medan, PT, Indonesia. Persero Indonesia II berkedudukan di Jakarta. Persero Pelabuhan Indonesia III hat seinen Sitz in Surabaya und PT. Persero Pelabuhan Indonesia IV hat seinen Sitz in Makassar.

b. Pelabuhan khusus

Triatmojo (2010) telah mendedikasikan pelabuhan untuk mendukung kegiatan tertentu. Pelabuhan tidak boleh digunakan untuk tujuan umum kecuali dalam keadaan tertentu dengan persetujuan pemerintah. Pelabuhan khusus dibangun oleh perusahaan negara atau swasta untuk mengantarkan produk perusahaan.

a. Pelabuhan yang diusahakan

Pelabuhan secara sadar berupaya menyediakan fasilitas yang diperlukan bagi kapal yang memasuki pelabuhan untuk kegiatan bongkar muat barang, bongkar muat penumpang, dan kegiatan lainnya. Biaya penggunaan pelabuhan ini meliputi jasa sandar, jasa tambat, jasa piloting, jasa tunda, jasa air minum, jasa dok, jasa susun, bongkar muat. Yunitaty (2008).

b. Pelabuhan yang tidak diusahakan

Pelabuhan ini adalah tempat transit kapal dan kapal, dan tidak ada fasilitas seperti bongkar muat. Pelabuhan-pelabuhan tersebut umumnya merupakan pelabuhan kecil yang disubsidi oleh pemerintah dan dikelola oleh Departemen Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Pelayaran. Unitawati (2008).

2. Untuk fungsi dalam perdagangan domestik dan internasional.

a. Pelabuhan

Pelabuhan laut adalah pelabuhan dimana kapal-kapal yang berbendera negara asing dapat masuk dan keluar dengan bebas. Pelabuhan ini biasanya merupakan pelabuhan besar dan digunakan oleh kapal laut.

b. Pelabuhan pantai

Pelabuhan pesisir adalah pelabuhan untuk perdagangan darat dan oleh karena itu tidak terbuka untuk kapal berbendera asing. Kapal asing dapat masuk ke pelabuhan jika meminta izin terlebih dahulu. Dijual (2013)

3. Berdasarkan penggunaannya.

a. Pelabuhan perikanan

Biasanya, pelabuhan perikanan tidak membutuhkan kedalaman air yang besar karena perahu motor nelayan tidak terlalu besar. Kurama Divrata (1985).

b. Sambungan oli

Jangan gunakan port ini secara publik. Pelabuhan minyak biasanya terdiri dari jembatan rangka atau tambatan yang menjorok ke laut, tanpa perlu dermaga atau tumpuan. Bongkar muat dilakukan melalui pipa dan pompa di bawah jembatan. Kurama Divrata (1985).

c. Pelabuhan kargo

Pelabuhan ini memiliki dermaga dengan fasilitas bongkar muat. Pelabuhan terletak di pantai atau di muara sungai besar. Area pelabuhan harus cukup sepi untuk memudahkan bongkar muat barang. Kurama Divrata (1985). yaitu pelabuhan penumpang

d. Pelabuhan penumpang

Pelabuhan ini tidak jauh berbeda dengan pelabuhan barang. Pelabuhan kargo di belakang dermaga memiliki gudang, penumpang dan barang. Namun, untuk pelabuhan penumpang berukuran kecil dan menengah akan dibangun stasiun penumpang untuk memenuhi segala aktivitas yang berkaitan dengan kebutuhan pemudik, seperti: Krama Diburata (1985).

e. Pelabuhan campuran

Kombinasi penggunaan ini terbatas pada tahap pengembangan dan kebutuhan bongkar muat minyak juga menggunakan jembatan atau jetty yang sama. Krama Diburata (1985).

f. Pelabuhan militer

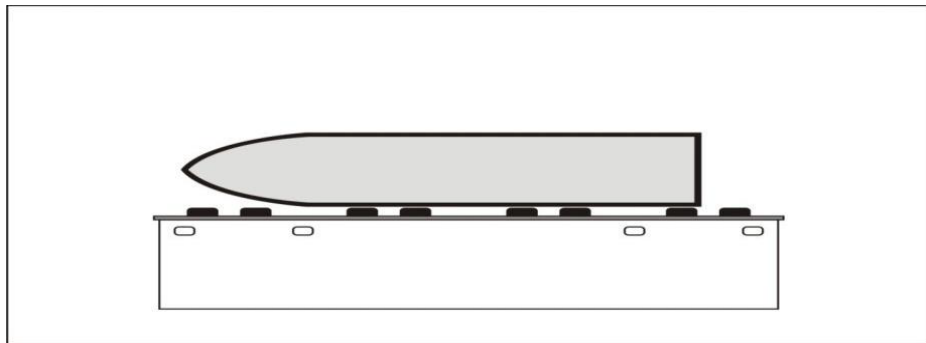
Pelabuhan ini memiliki air yang cukup untuk memungkinkan pergerakan kapal perang yang cepat, sehingga lokasi pembangunannya cukup jauh. Krama Diburata (1985).

2.4.2. Dermaga

Menurut Amyron (2009), dermaga adalah struktur pelabuhan yang digunakan untuk berlabuh dan menambatkan kapal-kapal yang memuat dan menurunkan muatan serta menaikkan dan menurunkan penumpang. Dimensi dermaga tergantung pada jenis dan ukuran kapal yang ditambatkan di dermaga. Dermaga dapat dibagi menjadi dua jenis: pier atau pier dan pier atau pier atau jembatan. Dermaga adalah dermaga yang sejajar dengan pantai dan biasanya berhimpitan dengan garis pantai. Dermaga adalah dermaga yang menjorok ke laut. Galangan kapal dibangun untuk kebutuhan khusus. Pemilihan dermaga sangat dipengaruhi oleh kebutuhan pelayanan, ukuran kapal, arah gelombang dan angin, topografi dan kondisi dasar laut, dan yang terpenting, valuasi ekonomi untuk mendapatkan bangunan yang paling ekonomis. Menurut Amiron (2009), jetty port lebih ekonomis di perairan dangkal yang jauh dari daratan, karena tidak memerlukan pengerukan yang ekstensif. Tidak praktis dan sangat mahal untuk membangun dermaga dengan menggunakan tiang pancang laut dalam karena kemiringan pondasi cukup curam. Dalam hal ini, dinding dermaga lebih cocok.

1. Quay/wharf

Dermaga jenis ini merupakan dermaga yang terletak di pinggir pantai dan sejajar dengan pantai.



Gambar 2.1 Bentuk Dermaga Jenis *Quay/Wharf*

Sumber : Triatmodjo, 1992

2. *Jetty/pier* (jembatan)

Dermaga jenis ini merupakan dermaga yang menjorok (tegak lurus) ke garis pantai.

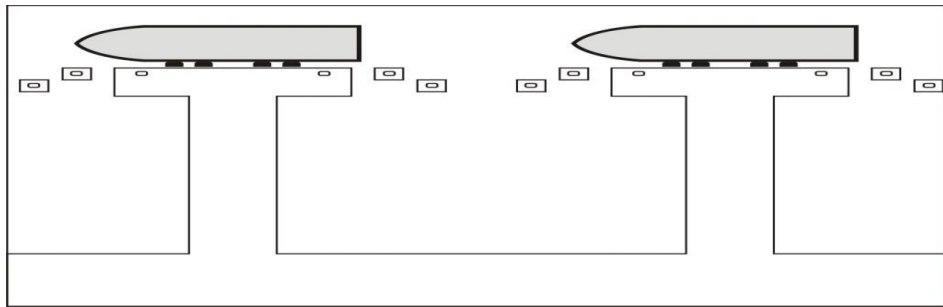


Gambar 2.2 Bentuk Dermaga Jenis *Jetty/Pier*

Sumber : Triatmodjo, 1992

3. *Dolphin/trestle*

Lumba-lumba berlabuh di pod di Dolphin/Trestle Pier. Situs dengan tepian yang landai biasanya membutuhkan jembatan penyangga dengan kedalaman yang dibutuhkan.



Gambar 2.3 Bentuk Dermaga Jenis *Dolphin/Trestle*

Sumber : Triatmodjo, 1992

Amiron (2009), dermaga untuk kapal minyak (tanker) dan kapal curah, tidak memerlukan fasilitas penanganan kargo yang besar, rel kereta api, gudang, dll, sehingga memiliki struktur yang lebih ringan dari dermaga kargo umum. Lebih ekonomis menggunakan dermaga untuk melayani kapal-kapal ini. Dermaga yang menangani barang bekas dan peti kemas adalah B. Keran Bongkar Muat dan Moda Angkut Bongkar Muat (Kereta Api dan Truk). Dermaga tipe dermaga cocok untuk tujuan ini.

2.4.3. Kapal

Menurut KBBI (2009) kapal adalah kendaraan untuk mengangkut penumpang dan barang di laut, sungai, dan lain-lain.

1. Dimensi kapal

Dimensi kapal diperlukan sebagai faktor yang berhubungan langsung dengan perencanaan pelabuhan dan fasilitas penunjang yang harus ada di dalam pelabuhan.

a. Panjang kapal (panjang), balok kapal dan kedalaman kapal

Panjang kapal biasanya terdiri dari panjang keseluruhan, panjang di atas garis air rencana, dan panjang antara garis

vertikal, tetapi lebar dan kedalaman kapal merupakan faktor penting dalam menentukan ukuran kapal. dari wadah. Detailnya dapat dijelaskan sebagai berikut.

b. LOA (Length Over All)

Menurut definisi, LOA adalah panjang kapal yang diukur dari haluan kapal terdepan sampai buritan kapal yang tertinggal. Panjang dermaga, ukuran utama terkait kargo, semakin panjang LOA, semakin besar kapal dan semakin besar daya dukung kapal.

c. LWL (panjang di atas garis air rencana)

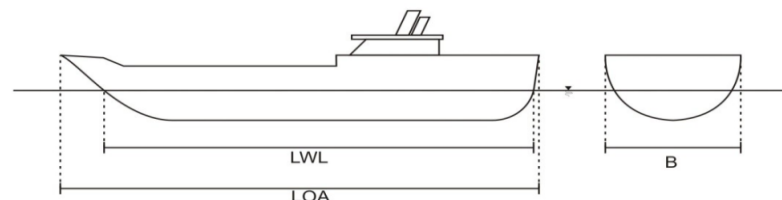
Panjang kapal diukur dari haluan di garis air sampai ke buritan di permukaan laut.

d. LBP (Length Beaten Lot)

Panjang kapal diukur dari haluan sampai ketinggian kemudi di garis air.

- Lebar kapal (beam)

Besaran kapal merupakan jarak maksimum antara dua sisi kapal.



Gambar 2.4 Dimensi Kapal

Sumber : Triatmodjo, 1992

2.4.4. Kapal Cepat

Kapal Cepat merupakan salah satu alat transportasi laut yang bentuknya relative kecil dengan mesin rata-rata 120 pk.. Jenis transportasi ini digunakan untuk pelayaran antar pulau atau pulau yang jaraknya tidak terlalu jauh (sekitar 100-200 km). Kapal cepat ini mampu mengangkut sekitar 50-100 penumpang. Kapal cepat seperti itu umumnya tidak dilengkapi dengan ruang kargo, dan biasanya terbatas pada barang bawaan kecil. Hal ini karena kapal cepat pada dasarnya melayani penumpang yang melakukan perjalanan mudik (komuter) dari satu pulau ke pulau lain untuk bekerja. Namun ada juga beberapa barang yang dibawa oleh kapal cepat ini, terutama digunakan sebagai jasa transportasi untuk surat menyurat atau paket pos yang membutuhkan waktu cepat. Daerah di Indonesia memiliki istilah tersendiri untuk jenis kapal yang fungsinya sama untuk mengangkut penumpang yang merupakan komuter. Contohnya di wilayah Kalimantan, speedboat ini berfungsi sebagai bus air yang menghubungkan wilayah pedalaman bahkan kota melalui laut, artinya bisa menyusuri sungai untuk mengangkut penumpang yang berada di pelosok untuk diangkut ke kota. dan bahkan menyusuri pantai yang menghubungkan kota-kota di sepanjang pantai. Begitu juga daerah di Sumatera bagian timur seperti di Jambi dan Riau. Khusus untuk Lampung (pelabuhan Panjang) menuju Tanjung Priok atau sebaliknya, terdapat kapal cepat bernama Hoover Craft

yang digerakkan oleh dua buah baling-baling di badan dan saluran udara di sekitar badan, serta bisa mendarat langsung ke darat.

2.5. Kualitas Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik atau buruknya sesuatu, Tjiptono (1995) mendefinisikan kualitas sebagai pemenuhan persyaratan, kesesuaian untuk tujuan, perbaikan terus-menerus, bebas dari kerusakan atau cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal dan selalu, melakukan segala sesuatu dengan benar dan memuaskan pelanggan. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan mempunyai tiga arti: obyek atau cara pelayanan, usaha memenuhi kebutuhan orang lain melalui penerimaan imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang yang ada. akan menjadi layanan. Menurut Lovelock (1991), jasa adalah produk tidak berwujud yang bertahan selama beberapa waktu dan dirasakan serta dialami. Dengan kata lain, jasa merupakan produk yang tidak berwujud dan tidak berwujud, sehingga tidak memiliki bentuk untuk dimiliki, tetapi dapat dialami dan dirasakan oleh penerima jasa. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata service. Artinya membantu seseorang mengurus kebutuhannya (Poerwaarminta, 1995). Dari uraian tersebut, jasa dapat diartikan sebagai kegiatan, baik berupa barang maupun jasa, yang bertujuan membantu pihak lain dalam mempersiapkan dan mengelolanya. Menurut Zethaml et al (1990), faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas layanan adalah:

1. Dari mulut ke mulut, apa yang dipelajari pengguna layanan dari pengguna layanan lain melalui mulut ke mulut merupakan faktor potensial yang mempengaruhi evaluasi kualitas layanan oleh pengguna layanan.
2. Kebutuhan individu, kebutuhan individu menimbulkan tingkat kualitas pelayanan yang berbeda-beda tergantung pada karakteristik individu dan kondisi lapangan.
3. Pengalaman masa lalu, pengalaman masa lalu menggunakan layanan ini terkait dengan penggunaan layanan, dll.
4. Komunikasi Eksternal, Komunikasi eksternal Penyedia Layanan memainkan peran penting dalam membentuk kualitas layanan pengguna layanan. Melalui komunikasi eksternal, faktor harga/tarif memegang peranan yang sangat penting.

Dalam penilaian kualitas layanan, ditemukan sepuluh dimensi yang mempengaruhi kualitas layanan (Zenthaml et al, 1990).

1. Aset Berwujud: Aset berwujud, peralatan personel dan peralatan atau bahan komunikasi.
2. Keandalan: Kemampuan untuk menjanjikan layanan yang andal atau dapat ditentukan secara akurat.
3. Responsiveness: Kesiediaan untuk membantu pelanggan, memberikan layanan yang dijanjikan, dan merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah pelanggan.
4. Kompetensi: Meningkatnya permintaan akan keahlian dan pengetahuan untuk memberikan layanan.
5. Kesopanan: Kesopanan, kesopanan, kebijaksanaan dan keramahan ketika berhadapan dengan pelanggan.
6. Kredibilitas: Keandalan, kredibilitas, kejujuran dalam pemberian layanan.
7. Keselamatan: Aman dari bahaya, risiko dan keraguan. Kedelapan. Akses: Pendekatan dan kontak untuk kasus.

8. Komunikasi: Kami peduli dengan pelanggan kami dengan memberi mereka informasi dan mendengarkan keluhan mereka dalam bahasa yang dapat mereka pahami.
9. Pahami pelanggan Anda: Berikan saran untuk memperjelas apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan Anda.

2.6. Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut

Atribut pelayanan adalah atribut sistem transportasi yang mempengaruhi biaya bahan bakar, biaya transportasi tidak langsung seperti biaya perawatan, kepuasan pelanggan, dan sebagainya. B. Kapan, di mana, untuk apa, dengan moda transportasi apa dan rute apa yang akan Anda tempuh? Konsumen yang berbeda mempertimbangkan atribut layanan yang berbeda. Dalam praktiknya, konsumen tidak mempertimbangkan atribut layanan yang ada dalam jenis layanan tertentu dan hanya mengidentifikasi beberapa variabel layanan yang diyakini memiliki dampak terbesar pada pekerjaan mereka (Manheim, 1979). Manheim (1979) merumuskan beberapa atribut jasa transportasi dari berbagai pertimbangan konsumen. Contoh atribut yang dirumuskan oleh Manheim (1979) adalah:

1. Metriknya terdiri dari total waktu perjalanan, keandalan (variasi waktu perjalanan), waktu koneksi, frekuensi perjalanan, dan jadwal perjalanan.
2. Biaya yang diindeks oleh biaya transportasi langsung seperti bea masuk dan asuransi.
3. Safety mengukur kemungkinan terjadinya kecelakaan dan rasa aman.

4. Kenikmatan dan kenyamanan pengguna jasa, terdiri dari jarak tempuh, kenyamanan fisik (suhu, kebersihan), dan kenikmatan perjalanan (penanganan bagasi, ticketing, layanan makanan dan minuman, kenikmatan lain seperti hiburan musik).
5. Jasa perjalanan wisata berupa asuransi kewajiban dan hak pengembalian.

2.7. Standar Pelayanan Angkutan Laut

Berdasarkan Pasal 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut Untuk Kapal tentang Standar Pelayanan Angkutan Laut dijelaskan dengan rumus sebagai berikut:

2.1 bahwa perusahaan pelayaran wajib menyediakan:

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Angkutan Laut

N O	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR
1			Keselamatan	
a.	Informasi dan fasilitas keselamatan	ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan darurat di Bahaya (kebakaran, kecelakaan, bencana alam)	Ketersediaan	informasi yang tersedia dan Perangkat keamanan Sangat terlihat, terjangkau dan termasuk: 1) Alat pemadam kebakaran 2) Petunjuk rute evakuasi 3) Jaket pelampung sesuai kapasitas penumpang 4) Sekoci sesuai kapasitas penumpang.

b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi tentang ketersediaan dan fasilitas medis untuk perawatan darurat	Ketersediaan	informasi yang tersedia dan fasilitas kesehatan berupa kotak pertolongan pertama (pertolongan pertama kecelakaan) mudah Terlihat terjangkau.
2. Keamanan			
a. Fasilitas keamanan	Peralatan keamanan	Ketersediaan	Tersedia CCTV
b. Petugas keamanan	Ketua Tata Keamanan Pengguna Layanan	1) Ketersediaan 2) Kondisi	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat
c. Informasi gangguan keamanan	Informasi terkirim Memberikan layanan saat pengguna terganggu Keamanan dalam format stiker dengan nomor telepon dan SMS pengaduan di satu tempat strategis dan terlihat Memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan kapal	1) Jumlah 2) Kondisi	Minimal 2 (dua) stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca
d. yaitu ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal.	Memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan kapal	Waktu	Keterlambatan maksimal 10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan
3. Keandalan			
a. Kapasitas angkut	Jumlah penumpang sesuai dengan kapasitas yang dianjurkan	Banyak penumpang	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas yang dianjurkan
b. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya didalam kapal untuk	Intensitas cahaya	200 s/d 300 lux

	memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa		
c. Fasilitas pengatur suhu	Perangkat sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin, dan/atau ventilasi	Suhu	Suhu dalam ruang maksimal 270 c
d. Fasilitas kebersihan	Fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	1) Jumlah 2) Kondisi	1) Tersedia 1 (satu) unit tempat sampah non organic untuk setiap 25 orang. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kapal.
e. Tingkat kebisingan	Tingkat gangguan suara baik yang disebabkan oleh mesin maupun faktor eksternal	Intensitas suara	Maksimal 85 dB
f. Ruang ibadah	Fasilitas untuk melakukan ibadah	1) Ketersediaan 2) Kondisi	1) Tersedia ruang ibadah. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam ruang ibadah
e.Tingkat kebisingan	Tingkat gangguan suara baik yang disebabkan oleh	Intensitas suara	Maksimal 85 dB
g. Toilet	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang	Ketersediaan	1) Tersedia 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan 2 (dua) toilet wanita
	hendak makan dan minum		kali toilet pria. 2) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.
h. Kafetaria	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia

i. Informasi larangan merokok	Papan informasi larangan merokok diatas kapal	2) Bentuk	1) Harus tersedia 2) Mudah terbaca dan terlihat
4		Kenyamanan	
a. Tempat tidur prioritas untuk difabel	Tempat tidur di kapal bebas hambatan (cacat, lanjut usia, anak-anak, dan ibu hamil)	Ketersediaan	Tersedia
b. Kursi roda	Infrastruktur dalam kendaraan yang didedikasikan untuk pengguna jasa yang menggunakan kursi roda.	Ketersediaan	Tersedia

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Angkutan Laut pada pasal 5

2.8. Kuesioner (*Questionnaires Methods*)

Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang menyertakan pertanyaan-pertanyaan untuk responden. Metode kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari konsumen yang berencana berlayar. Pertanyaan dasar disediakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan tentang dimensi dan karakteristik layanan yang sedang diproses. Pembuatan survei didasarkan pada metode Kualitas Layanan. Kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang dibagi menjadi beberapa bagian.

1. Pertanyaan yang mengidentifikasi persepsi layanan. Pertanyaan ini mengukur persepsi pelanggan tentang kualitas layanan, termasuk pertanyaan yang mewakili lima variabel kualitas layanan. Penilaian

dilakukan oleh responden menggunakan skala Likert dari 5 untuk setiap pertanyaan.

2. Soal-soal yang menimbang tingkat kepentingan masing-masing variabel. Responden memberikan nilai sesuai dengan kepentingan masing-masing variabel untuk mendapatkan skor total untuk setiap variabel.

2.9. Pengumpulan Sampel

Metode pengambilan sampel terdiri dari pengambilan sampel yang relatif kecil dibandingkan dengan populasi secara keseluruhan, tetapi dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Untuk itu, sangat penting untuk menentukan cara pengambilan sampel masalah yang benar sehingga benar-benar dapat mewakili keadaan keseluruhan dari seluruh populasi.

Rumus untuk menghitung jumlah sampel yang digunakan adalah rumus Slovin yang ditunjukkan pada Persamaan 2.1.

yang digunakan adalah rumus slovin dapat di lihat pada persamaan 2.1

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

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

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

2.10. Uji Validitas

Uji validitas membantu menentukan apakah ada pertanyaan dalam survei Anda yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.

Pengujian bersifat statistik dan dapat dilakukan secara manual atau menggunakan komputer (misalnya menggunakan paket komputer SPSS) (Umar.Husein, 2013:386).). Suatu survei dianggap valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam survei tersebut dapat mengatakan sesuatu yang diukur oleh survei tersebut. Hal ini dapat menunjukkan seberapa efektif suatu alat ukur dalam mengukur suatu besaran ukur. Untuk mengukur relevansi, hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan korelasi antara skor item pertanyaan dan skor total suatu komponen atau variabel. Untuk menentukan apakah skor untuk setiap item pertanyaan valid, kriteria statistik ditetapkan sebagai berikut:

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

Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data adalah sebagai berikut dapat di lihat pada persamaan 2.3

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

Dimana :

T_{xy} : Koefisien korelasi

n : Jumlah sampel

X_i : Jawaban responden

Y : Total jawaban responden

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

Saat mengumpulkan data dari responden menggunakan, misalnya, skala Likert, Anda harus terlebih dahulu menguji validitas dan reliabilitas data survei Anda. Suatu sarana dianggap efektif jika dapat mengukur apa yang dibutuhkan dan mengungkapkan data secara memadai untuk variabel yang diteliti. Tinggi rendahnya efikasi instrumen menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari deskripsi variabel yang diteliti. Survei tersebut mengkorelasikan skor untuk setiap item dengan skor total untuk validasi. Metode korelasi yang digunakan adalah Pearson Moment, dan instrumen dianggap valid jika angka korelasi (r) > r tabel.

- Masukkan data survei asli ke lembar kerja SPSS. Jangan lupa sertakan totalnya di akhir.
- Kemudian pilih variabel tampilan dan beri nama setiap label kolom.
- Analisis - Korelasi - Pilih Bivariat.
- Kemudian muncul kotak dialog Bivariate Correlations, blok semua variabel dan totalnya, masuk ke kolom Variable, pilih Pearson's correlation coefficient, lalu pilih 2-tailed – OK untuk uji signifikansi To do.
- Kemudian Anda akan melihat hasilnya.

2.11. Uji Reliabilitas

Azwar (2001) menyatakan bahwa kredibilitas merupakan terjemahan dari kata kredibilitas, yang berarti dapat dipercaya, dapat dipercaya, konsisten, dan lain-lain. Jika prosedur pengukuran untuk kelompok subjek yang sama mencapai hasil yang relatif sama berkali-kali, hasil pengukuran

dapat diandalkan selama aspek yang diukur tetap tidak berubah. Keandalan perangkat adalah pengukuran yang dapat Anda percayai. Keandalan perangkat diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach Alpha yang diukur dengan menggunakan skala Cronbach Alpha 0 sampai 1. Jika tangga nada dikelompokkan menjadi lima kelas dengan jarak yang sama, ukuran stabilitas alfa dapat diartikan sebagai berikut:

- Nilai Cronbach alpha berkisar dari 0,00 hingga d. 0,20 berarti tidak dapat diandalkan
- Cronbach alpha 0.21 hingga d.0.40, artinya dapat diandalkan
- Nilai alfa Cronbach berkisar antara 0,42 hingga d. 0,60, berarti dan dapat dipercaya
- Cronbach alpha 0,61 hingga d.0,80 berarti dapat diandalkan
- Nilai alfa Cronbach berkisar antara 0,81 hingga d. 1,00, artinya sangat reliabel (Triton, 2005)

Penelitian ini menggunakan metode alpha cronbach untuk mengetahui apakah setiap instrumen reliabel. Pengukuran ini menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu komponen atau variabel dianggap reliabel jika nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,60 (Nunnally, Ghazali, 2006). Nilai koefisien alfa $> 0,60$ oleh karena itu menunjukkan bahwa kuesioner tersebut reliabel (Ghozali, 2006). Rumus uji reliabilitas data adalah sebagai berikut dan dapat dilihat pada rumus 2.4.

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

(pers 2.4)

keterangan :

r₁₁ : nilai reabilitas

r_b : nilai koefisien korelasi

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

2.12. Metode *Checklist*

Daftar periksa adalah daftar yang berisi pernyataan tentang sesuatu yang telah dicermati. Data yang didapat dari checklist akan digunakan untuk menilai situasi. Checklist adalah laporan berupa daftar pertanyaan tentang keadaan seseorang, proses, atau objek lainnya. Daftar ini digunakan untuk observasi atau evaluasi untuk mencatat berapa kali suatu peristiwa telah atau belum terjadi. Catatan dibuat dengan menempatkan tanda centang (X) di bidang yang ditentukan.

2.13 Analisis *Sampling Target Acak*

Pengambilan sampel acak yang ditargetkan, yang disebut pengambilan sampel, harus dilakukan dengan memilih subjek sesuai dengan tujuan tertentu dan bukan berdasarkan stratifikasi, prinsip keacakan, atau berdasarkan wilayah. Kategori penilaian responden adalah pengguna jasa pengiriman khususnya orang dewasa, yaitu pria dan wanita berusia 20, 21-30, 31-50, 50 ke atas, dengan berbagai tingkat pendidikan.

2.1.4 Analisis Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Dalam metode ini, responden diminta untuk menilai kepentingan dan kepuasan mereka. Baiknya dinilai pada skala Likert dengan lima nilai: sangat penting, penting, cukup penting, tidak terlalu penting, dan tidak penting. Demikian pula dengan tingkat kinerja, yang terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas, sangat tidak puas, dan tidak puas. Data yang diperoleh terlebih dahulu diperiksa dengan menguji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas harus mengukur tingkat validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan. Pengujian reliabilitas harus menentukan konsistensi dalam penggunaan instrumen.

Selain itu, data yang diperoleh dari responden akan berupa rata-rata, rata-rata kinerja dan rata-rata minat yang akan dianalisis menggunakan grafik kartesius. Bagan Cartesian ini dibagi menjadi empat bagian oleh garis-garis yang merupakan rata-rata rata-rata dan garis-garis yang merupakan rata-rata rata-rata.



Gambar 2.1 diagram kartesius

Sumber : *Pengukuran tingkat kepuasan planggan, Supranto, 2006, hal. 242*

Keterangan:

A. Kuadran I Prioritas tinggi

Menunjukkan elemen layanan yang dianggap penting dan berdampak pada kepuasan pelanggan, namun perusahaan tidak mengimplementasikannya sesuai harapan konsumen sehingga menimbulkan kekecewaan/frustrasi.

C. Kuadran III Prioritas Rendah

Ini menunjukkan ada hal yang tidak penting dan menyebabkan perusahaan melakukannya secara berlebihan. Hal ini dianggap kurang penting dan tidak memadai.

D. Kuadran IV Prioritas Berlebihan

Menampilkan elemen layanan tidak terlalu penting, tetapi perusahaan bertindak terlalu jauh dengannya. Itu tidak terlihat sangat penting, tetapi saya sangat senang dengan itu.

2.1.5. Analisa Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kepatuhan diperoleh dengan membandingkan indikator kinerja dengan indikator kekritisannya. Tingkat kepatuhan ini menentukan prioritas Anda untuk meningkatkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y. dimana X adalah tingkat pelayanan atau kepuasan pelanggan dan Y adalah minat pelanggan.

Rumus yang digunakan dapat dilihat dari Persamaan 2.5.

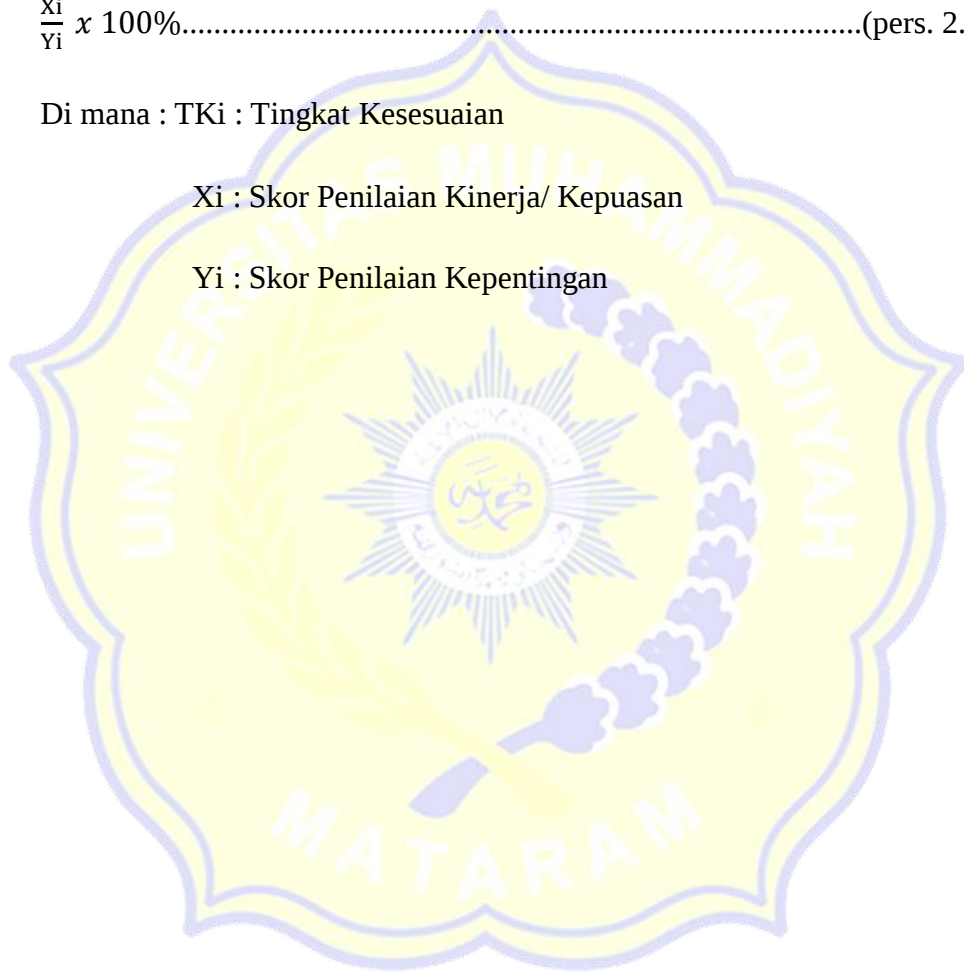
$TK_i =$

$$\frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{pers. 2.5})$$

Di mana : TK_i : Tingkat Kesesuaian

X_i : Skor Penilaian Kinerja/ Kepuasan

Y_i : Skor Penilaian Kepentingan



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain survei yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan mengajukan pertanyaan antara penumpang speedboat Pototano-Lombok dengan konsumen yang menggunakan speedboat. Lokasi penelitian adalah Pelabuhan Speedboat Pototano Kabin Sumbawa Barat.

3.2 Definisi operasi

Definisi operasional yang digunakan untuk mengukur kualitas variabel pelayanan yang diteliti dalam penelitian ini adalah keterpercayaan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), dan empati (empathy) Kami menggunakan 21 atribut yang merupakan penyempurnaan dua dimensi. , berwujud (bukti fisik).). Metrik yang dibahas di bawah ini adalah:

- a. dari. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)
- b. Reliability (keandalan)

Langkah-langkah keandalan dalam penelitian ini meliputi:

1. Apakah speedboat tujuan Pottano - Lombok berfungsi sesuai dengan yang dijanjikan sesuai dengan jenis pelayanannya?
2. Catatan dari pengelola speedboat (perhatian dalam menyelesaikan masalah pelanggan)

1. Apakah pelayanan Kapal laut jurusan Poto Tano-Lombok sesuai dengan apa yang di harapkan.

b. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Indikator responsiveness dalam penelitian ini antara ain:

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

c. *Keselamatan*

Langkah-langkah keamanan dalam penelitian ini meliputi:

1. Keramahan dan kesopanan petugas speedboat
2. Keselamatan penumpang saat menggunakan jasa pengiriman berkecepatan tinggi
3. Penumpang/masyarakat mempercayai pengiriman cepat yaitu Empati

d. (Empati)

Metrik empati dalam penelitian ini meliputi:

1. Catatan untuk Penumpang Pengelola Speedboat
2. Pemahaman petugas speedboat tentang kebutuhan kritis penumpang
3. Pengelola Speedboat Mengutamakan Manfaat Penumpang

e. *Tangibles* (Bukti fisik)

Indikator tangibles dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah speedboat bersih, nyaman dan tenang?
2. Apakah kebersihan speedboat yang disediakan pemerintah cocok untuk transportasi

3. Memperkenalkan petugas speedboat Empat. Apakah harga tiket speedboat sesuai dengan pelayanan
5. Apakah speedboat akan sesuai dengan jadwal keberangkatan?
6. Apakah kapten berpakaian rapi selama perjalanan?
7. Apakah kapal cepat mengikuti rute pelayaran yang telah disiapkan? 8. Mempermudah keberadaan speedboat untuk menggunakan jasa transportasi yang berpusat di sekitar Pototano-Lombok
9. Jika perlu, apakah speedboat dilengkapi dengan fasilitas yang baik seperti AC, TV, kasur, kamar tidur, mushola, tempat duduk, kantin/kafe, toilet, perlengkapan keselamatan, dll?

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah domain generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki sifat tertentu dan sama-sama berpeluang untuk dipilih sebagai anggota sampel (Umar, Husein, 2013:386). Oleh karena itu, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penumpang/pelanggan speedboat yang melintasi trayek Pottano-Lombok tahun 2022 untuk mendapatkan data jumlah penumpang dalam tiga bulan terakhir. Dari total populasi yang diperoleh, penulis memperoleh sampel dari populasi penumpang/pelanggan speedboat trayek Pottano-Lombok.

3.3.2 Sampel

Ada banyak definisi sampel, tetapi secara umum dapat digambarkan sebagai sebagian kecil dari populasi (Umar, Husein, 2013: 386).

Metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah convenience, yaitu teknik pengambilan sampel non-probabilistik berdasarkan kesederhanaan arah penelitian dalam memilih anggota populasi yang paling mudah mengakses informasi/data sampling (Djarwanto, 2001).). Untuk menentukan jumlah sampel yang diinginkan, salah satu pendekatannya adalah dengan mengacu pada rumus Slovin (Umar, Husein, 2013:386) sebagai berikut:

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan antara lain :

3.4.1 Data primer

Data primer adalah data yang didapat langsung dari responden berupa jawaban atas pertanyaan survei.

3.4.2 Data sekunder

Data sekunder didapat dari penelusuran literatur dari data dan dokumen perusahaan, penelusuran literatur, internet, jurnal, dan berbagai sumber lainnya.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

3.5.1 Survei literatur

Penelitian sastra dilakukan sebagai landasan teori, dan sumber informasinya diperoleh dari buku-buku sastra, surat kabar, internet, majalah, dan lain-lain yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

3.5.2 Metode Pengumpulan (Metode Pengumpulan)

1. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.
2. Metode ini memerlukan kontak atau hubungan antara peneliti dengan subjek penelitian (responden) untuk memperoleh data yang dibutuhkan.
3. Data yang dikumpulkan bersifat deskriptif, tetapi pengumpulan data dapat dirancang untuk menjelaskan sebab dan akibat atau mengungkapkan gagasan.
4. Biasanya digunakan untuk mengumpulkan data yang sama dari banyak mata pelajaran.
5. Teknik yang digunakan adalah angket

3.5.3 Metode kuesioner (questionnaires methods)

Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang menyertakan pertanyaan untuk responden. Metode kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari konsumen yang tiba di pelabuhan speedboat Pototano, Sumbawa Barat. Pertanyaan dasar disediakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan tentang dimensi dan karakteristik

layanan yang sedang diproses. Pembuatan survei didasarkan pada metode Kualitas Layanan. Kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang dibagi menjadi beberapa bagian.

1. Pertanyaan untuk mengidentifikasi persepsi dan harapan pelanggan.

Pertanyaan ini mengukur persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan. Ini termasuk pertanyaan-pertanyaan berikut:

Pertanyaan yang mewakili lima variabel penilaian kualitas layanan dijawab oleh responden menggunakan skala Likert lima poin untuk setiap pertanyaan.

2. Soal-soal yang mengukur tingkat kepentingan masing-masing variabel.

Responden memberikan nilai sesuai dengan kepentingan masing-masing variabel untuk mendapatkan nilai total untuk setiap variabel.

3.5.4 Metode wawancara (*Interview methods*)

Teknik wawancara dipakai peneliti untuk memperoleh data gambaran pada perusahaan dan mengetahui kepuasan pelanggan sehingga memudahkan peneliti memahami permasalahan yang ada.

3.5.5 Metode observasi (*observation methods*)

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung objek penelitian di pelabuhan penyeberangan speedboat Pototano Provinsi Sumbawa Barat, sehingga diperoleh gambaran objek penelitian yang akurat.

3.6 Metode Analisis Data

Metode observasi dilakukan dengan cara peneliti mengamati secara langsung subjek penelitian. Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini meliputi metode deskriptif, kualitatif dan kuantitatif. Menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan untuk menjawab pertanyaan mempertimbangkan kesesuaian tingkat kepuasan dan kinerja pelanggan/penumpang dan tingkat kepentingan dari gap (GAP) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan penyeberangan cepat Tano - Lombok, maka , dalam penelitian ini, Average Importance Average Performance Analysis (IPA) atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Customer Satisfaction) (menurut Martile dan James (dalam Supranto 2006)) dan Service Quality (SERVQUAL) Zeithaml (1990) (Tjiptono dan Chandra , 2005). Terletak di Pelabuhan Speedboat Poto Tano di Kabupaten Sumbawa Barat dan memberikan gambaran yang akurat tentang apa yang sedang diperiksa.

Metode ini mengasumsikan bahwa kepuasan penumpang adalah fungsi dari harapan terhadap atribut-atribut kunci dari dimensi pelayanan dan kinerja aktual dari atribut-atribut tersebut.

Dari penilaian tersebut, peneliti memberikan bobot sebagai berikut:

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

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

4. Jawaban tidak penting diberi bobot = 2

5. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot = 1

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

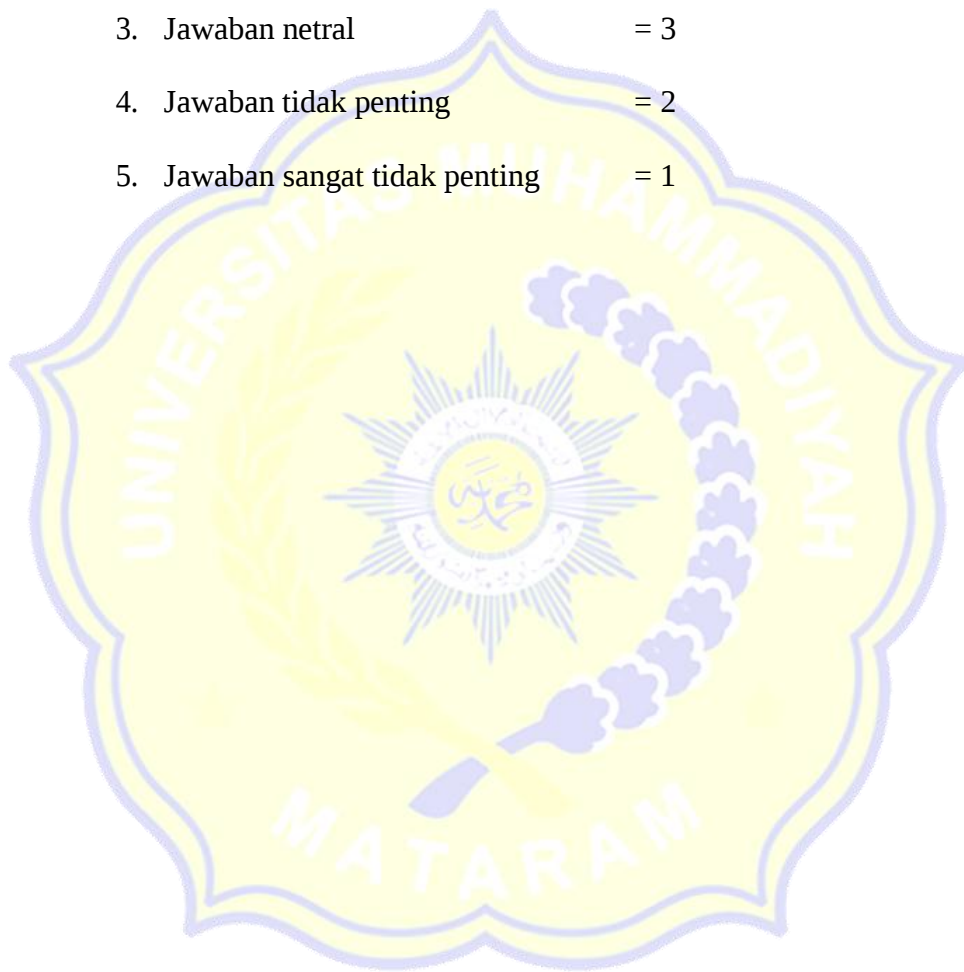
1. Jawaban sangat penting = 5

2. Jawaban penting = 4

3. Jawaban netral = 3

4. Jawaban tidak penting = 2

5. Jawaban sangat tidak penting = 1



3.7 Bagan Alir Penelitian

Langkah-langkah atau langkah-langkah yang digunakan untuk melakukan penelitian dengan benar seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.2 berikut:

