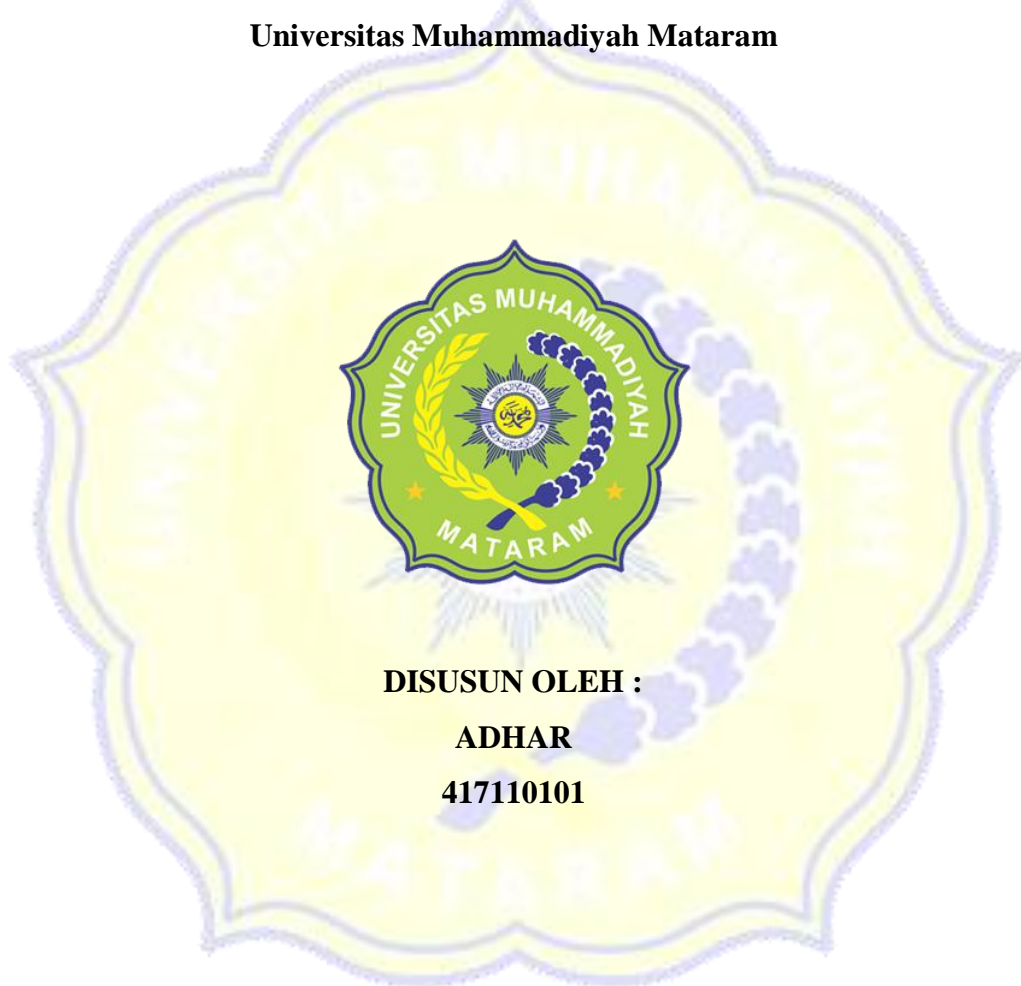


SKRIPSI
ANALISA KEPUASAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM KMP
MUTIARA SENTOSA III JURUSAN LOMBOK-BANYUWANGI

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



DISUSUN OLEH :
ADHAR
417110101

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2023

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISA KEPUASAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM KMP
MUTIARA SENTOSA III JURUSAN LOMBOK-BANYUWANGI**

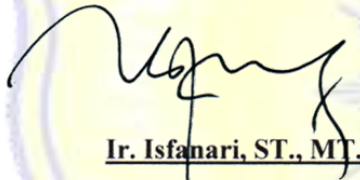
Disusun Oleh :

ADHAR
417110101

Mataram,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ir. Isfanari, ST., MT.

NIDN. 0830086701



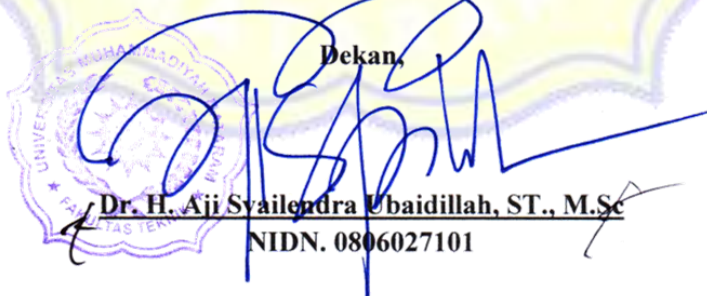
Ari Ramadhan Hidayat, ST., M. Eng

NIDN. 0823029401

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK**

Dekan,



Dr. H. Aji Syaileandra Ubaidillah, ST., M.Sc

NIDN. 0806027101

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI
SKRIPSI
ANALISA KEPUASAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM KMP
MUTIARA SENTOSA III JURUSAN LOMBOK-BANYUWANGI

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : ADHAR

NM : 417110101

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 14 Januari 2023

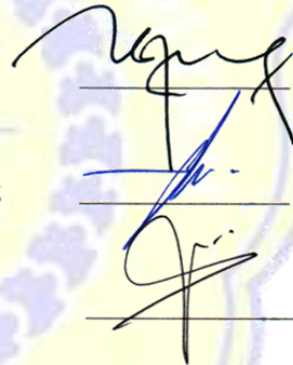
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Penguji I : Ir. Isfanari, ST., MT

Penguji II : Ari Ramadhan Hidayat, ST., M.Eng

Penguji III : Nurul Hidayati, ST., M.Eng




Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS TEKNIK

Dekan,


Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M. Sc

NIDN. 0806027101

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

“ANALISA KEPUASAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM KMP MUTIARA SENTOSA III JURUSAN LOMBOK-BANYUWANGI”

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 merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menanggung akibat dari sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut secara hukum yang berlaku.

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

Mataram , 19 Februari 2023



ADHAR

417110101



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 : ADHAR.....
NIM : 417110101.....
Tempat/Tgl Lahir : LKU. 28-12-1999.....
Program Studi : TEKNIK SIPIL.....
Fakultas : TEKNIK.....
No. Hp : 087782374114.....
Email : adharhawa@icloud.....

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

ANALISA KEPUASAN PELAYANAN PADA ANGGKUTAN UMUM KMP.....
MUTIARA SENTOSA III JURUSAN LOMBOK-BANYUWANGI.....

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 46%

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

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

Mataram, ... 03 FEBRUARI ... 2023
Penulis



ADHAR.....
NIM. 417110101

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 : ADHAR
NIM : 417110101
Tempat/Tgl Lahir : LEU. 28.12.1999
Program Studi : TEKNIK SIPIL
Fakultas : TEKNIK
No. Hp/Email : 087.782.3741151
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 KERJASAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM KMP
MUTIARA SEMTOSA III JURUAN LOMBOK-BANYUWANGI

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, 03 FEBRUARI 2023
Penulis

Mengetahui,
Kepala UPT/Perpustakaan UMMAT



ADHAR
NIM. 417110101

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

MOTTO

Hidup itu seperti aliran sungai yang terus mengalir dan dirimu, berusaha menjadi mata air. Meskipun berada dilingkungan yang keruh, tetapi kamu tetap bisa mengubah aliran yang keruh menjadi jernih kembali dengan mata airmu.

Sama halnya dengan menuntut ilmu, berusaha keras tanpa menyerah.

Terus menjalani dan tetap konsisten melangkah ke depan.

Demi sebuah harapan dan cita-citamu tercapai agar bermanfaat bagi orang lain.

“Hai orang-orang beriman apabila dikatakan kepadamu : “Berlapang-lapanglah dalam dalam majlis”, maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan : “Berdirilah kamu”, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(Surah Al-Mujadila ayat 11)

“Raihlah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah keadaan tenang dan sabar”

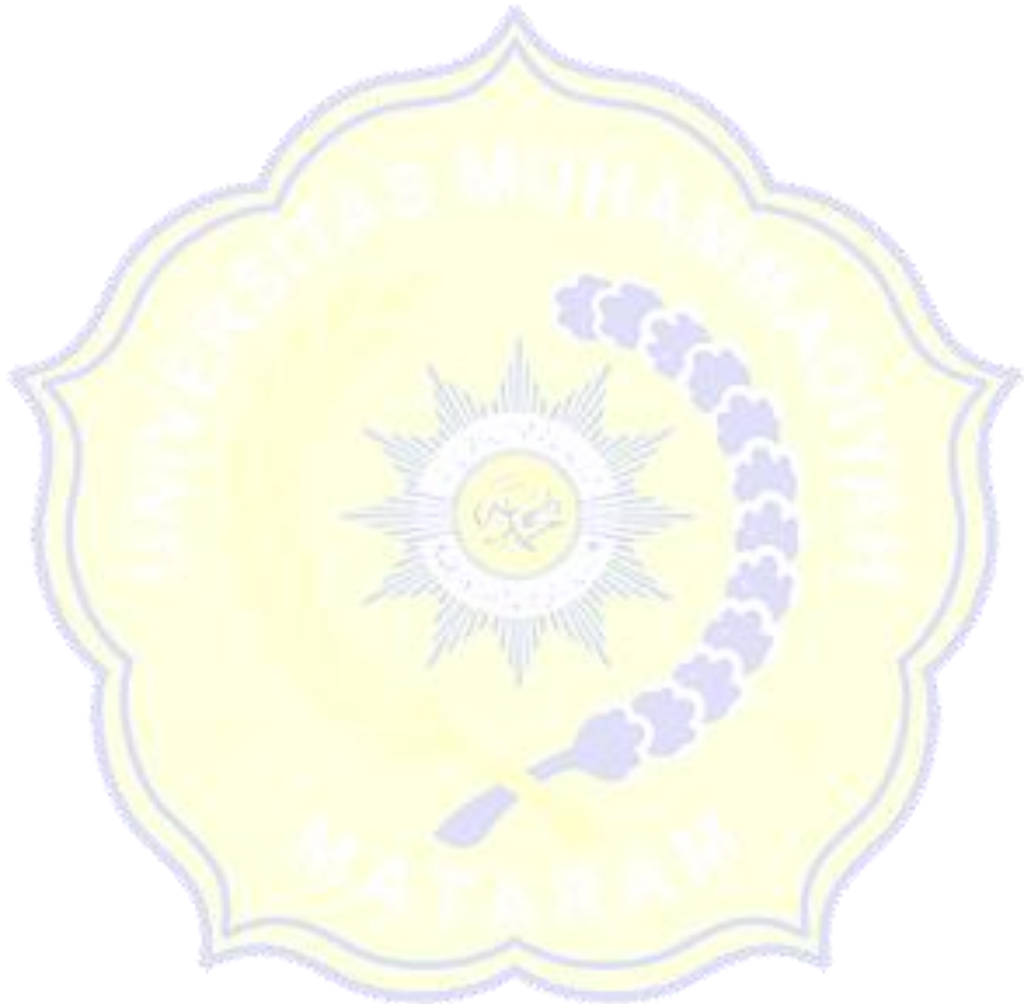
(Umar bin Khattab)

HALAMAN PERSEMBAHASAN

1. Untuk Ayah dan Ibu tercinta yang telah berjuang habis-habisan dibelakang layar perjuangan menyelesaikan pendidikan ini, saya ucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga atas dukungan moral maupun materi, do'a dan semangat selama ini. Dengan do'a dan dukungan mu saya bisa menjadi lebih kuat dan pantang menyerah dalam menghadapi setiap permasalahan serta menyelesaikannya.
2. Untuk Dosen Pembimbing I, Ir. Isfanari, ST., MT, saya ucapkan terima kasih banyak atas segala bimbingan, ilmu, arahan, dukungan dan dorongan untuk selalu bisa berusaha lebih berkembang serta kesabaran yang diberikan selama bimbingan penyusunan skripsi ini. Tanpa itu semua saya tidak mungkin bisa menyelesaikan tugas akhir saya dan semoga kebaikan ibu diberikan balasan yang berlimpah oleh Allah Swt.
3. Untuk Dosen Pembimbing II, Ari Ramadhan Hidayat, ST., M. Eng saya ucapkan terima kasih banyak atas segala bimbingan, ilmu, arahan, dukungan dan dorongan untuk selalu bisa berusaha lebih berkembang serta kesabaran yang diberikan selama bimbingan penyusunan skripsi ini. Tanpa itu semua saya tidak mungkin bisa menyelesaikan tugas akhir saya dan semoga kebaikan ibu diberikan balasan yang berlimpah oleh Allah Swt.
4. Untuk teman-teman BEM FATEK UMMAT 2018-2019 dan BEM FATEK UMMAT 2019-2020 juga saya ucapkan terima kasih telah bersama dan memberikan saya ilmu serta pengalaman yang bermanfaat dalam hidup saya kedepannya.
5. Untuk Nurmuliani S. Ak., M. Ody Darmawan, Juliadin, Mulyadin, Adhar, Aris Munandar, Hendriawan, Arif Rahman, Syahrudin, Lia Sundari, Yulia Lestari, Meldi Gijayanto, Rahmad Mirdas, Didi Hendrawansyah, Anang Aprillah, Ahmad Adriansyah dan Teknik Sipil 2017 bersama keluarga kos ceria saya ucapkan terima kasih banyak atas dukungan dan semangatnya dalam menjalani pendidikan. Keluh kesah kita rasakan bersama melewati setiap rintangan dalam menyelesaikan tugas-tugas kuliah menjadi kenangan

indah dan pengalaman tidak terlupakan sepanjang hidup saya. Semoga teman-teman semua diberikan kesehatan dan sukses dimasa yang akan datang..

6. Untuk seluruh civitas akademik Fakultas Teknik dan pihak-pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan semuanya saya ucapkan terima kasih atas bantuannya sehingga saya bisa menyelesaikan ini semua.



PRAKATA



Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya dengan diberi judul “ Analisa Kepuasan Pelayanan Pada Angkutan Umum KMP Mutiara Sentosa III Jurusan Lombok-Banyuwangi ” walaupun yang sebenarnya tugas akhir ini masih jauh dari sempurna.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Program Strata Satu (S1) Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram. Penyusunan skripsi ini berdasarkan data hasil penelitian yang dianalisis menjadi sebuah data yang *valid* sesuai dengan landasan teori-teori dari berbagai sumber yang sesuai.

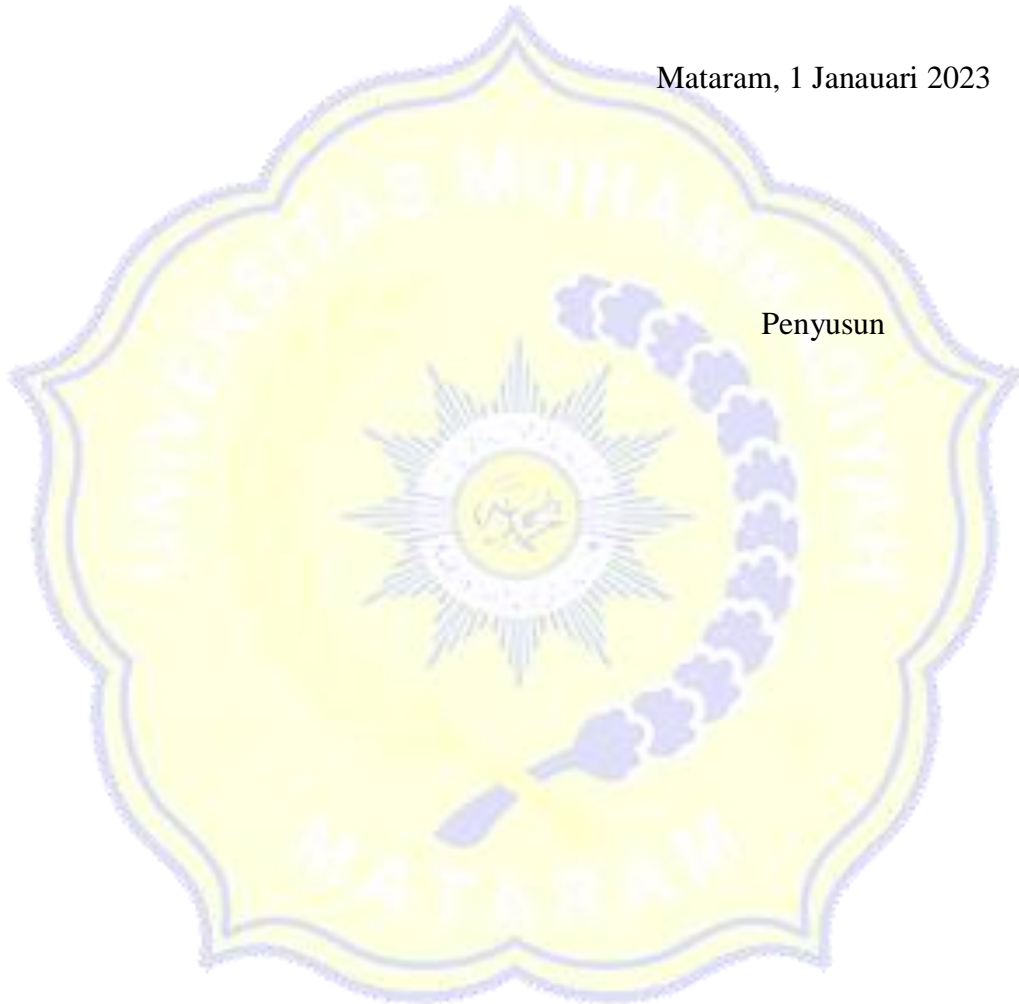
Skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya dukungan moral dan fisik dari pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu penyusun ingin menghaturkan ucapan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, ST., M. Sc selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Agustini Ernawati, ST., M.Tech, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Dr. Isfanari, ST., MT, selaku dosen pembimbing I.
4. Ari Ramadhan Hidayat, ST., M. Eng selaku dosen pembimbing II.
5. Segenap dosen dan karyawan Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demikian ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dari penyusun semoga kebaikan dari semua pihak yang telah membantu diberikan balasan oleh Allah Swt. Untuk kesempurnaan skripsi ini penyusun meminta kritik dan saran dari para pembaca karena itu akan membantu penyusun dalam menyempurnakan penyusunan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi semua orang dalam mengemangkan ilmu dibidang teknik sipil.

Mataram, 1 Janauari 2023

Penyusun



ABSTRAK

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar contohnya kapal. Peranan kapal sebagai sarana transportasi menjadi penting bagi daerah atau provinsi di Indonesia yang secara langsung sebagai penunjang sektor pariwisata dan pendidikan. Oleh karena itu kapal diharapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para konsumen dengan berupaya memberikan semaksimal mungkin pemenuhan keinginan konsumen. KMP Mutira Sentosa III mengalami peningkatan penumpang pada saat hari-hari besar sedangkan pada hari-hari biasa mengalami penurunan konsumen sehingga yang dialami oleh PT Atosim Lampung Pelayaran menjadi suatu masalah. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis terkait kepuasan dan pelayanan pada angkutan umum KMP Mutiara Sentosa III jurusan Lombok-Banyuwangi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance performance Analysis* (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis perbandingan tingkat kepuasan dan kepentingan terhadap jawaban responden menggunakan *IBM SPSS Statistik 24 for windows*.

Berdasarkan hasil analisis nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar $(X) = 3.67$ Menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang atau pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan KMP Mutiara Sentosa III Jurusan Lombok-Banyuwangi di anggap sangat puas berdasarkan (enam) dimensi pelayanannya. Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan transportasi KMP Mutiara Sentosa III Jurusan Lombok-Banyuwangi terhadap standar pelayanan Angkutan Umum di Pelabuhan penyebrangan Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 disimpulkan bahwa pelayanan KMP Mutiara Sentosa III sudah cukup memenuhi kriteria.

Kata kunci: *Kepuasan, pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA)*.

ABSTRACT

Passengers are transported utilizing public transportation, which is accomplished through a rental or payment system, such as a ship. For areas or provinces in Indonesia that directly support the tourism and educational sectors, the use of ships as a mode of transportation is crucial. As a result, the ship must increase customer service by fulfilling customers' needs. Major holidays saw a rise in travelers at KMP Mutiara Sentosa III. On ordinary days, it experienced a decrease in consumers, so what PT Atosim Lampung Pelayaran experienced became a problem. Therefore it is necessary to carry out an analysis related to satisfaction and service on KMP Mutiara Sentosa III public transportation for the Lombok-Banyuwangi route. The Importance Performance Analysis (IPA) approach was utilized in this study to compare respondents' satisfaction levels and the weight of their responses using IBM SPSS Statistics 24 for Windows. According to the analysis of the average value of the satisfaction level, which is $(X) = 3.67$, the level of satisfaction of customers or service users with the KMP Mutiara Sentosa III Lombok-Banyuwangi Department's service quality is deemed to be extremely high based on (six) service dimensions. It was determined that the KMP Mutiara Sentosa III service had adequately met the requirements based on the findings of the study of the transportation service for the Lombok-Banyuwangi Department conducted under the Minister of Transportation Regulation No. 39 of 2015.

Keywords: Satisfaction, service, Importance Performance Analysis (IPA).

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN ORISINALITAS	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	
ILMIAH	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan pustaka.....	5
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 Transportasi	7
2.2.2 Transportasi Laut.....	8

2.2.3	Pelabuhan.....	9
2.2.4	Kapal.....	13
2.2.5	Kapal Ferry	14
2.2.6	Kapal Motor Penumpang	15
2.2.7	Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.8	Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut	17
2.2.9	Mengelola Kualitas Pelayanan (Service Quality)	18
2.2.10	Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	20
2.2.11	Kepuasan Pelanggan	22
2.2.12	Importance Performance Analysis (IPA).....	24
2.2.13	Diagram Analisis IPA	25
2.2.14	Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	26
2.2.15	Analisa Kesenjangan Kualitas (SERVQUAL)	29
2.2.16	Populasi Dan Sampel	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian	32
3.2	Indikator penelitian.....	32
3.3	Waktu Penelitian.....	32
3.4	Lokasi Penelitian	32
3.5	Pengumpulan Data.....	34
3.6	Metode Pengumpulan Data	34
3.7	Analisis Data.....	35
3.8	Bagan Alir Penelitian.....	37

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Metode Sengumpulan Sampel	39
4.2	Evaluasi Pelayanan Transportasi Laut Berdasarkan Persepsi	

Pengguna Jasa.....	39
4.2.1 Data Karakteristik Responden.....	39
4.2.2 Uji Validitas	43
4.2.3 Uji Reliabilitas	44
4.2.4 Hasil Analisis dengan Metode Importance and Performance Analysis.....	47
4.2.5 Diagram Cartesius Metode Importance and Performance Analysis (IPA) dengan Bantuan Aplikasi Microsoft Excel 2010.....	50
4.3 Evaluasi Pelayanan Transportasi KMP Mutiara Sentosa III Jurusan Lombok-Banyuwangi Berdasarkan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Umum di Pelabuhan Penyebrangan Menurut Peraturan Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Presentasse Responden Survey Menurut Jenis Kelamin	
Jumlah Responden	39
Tabel 4.2 persentase jumlah responden survey menurut usia jumlah	
Responden	40
Tabel 4.3 di bawah ini menunjukkan frekuensi dan persentase	
responden menurut pendidikan	41
Tabel 4.4 di bawah ini menunjukkan frekuensi dan persentase	
responden menurut pekerjaan	41
Tabel 4.5 di bawah ini menunjukkan frekuensi dan persentase responden	
menurut pengguna Jasa	42
Table 4.6 Hasil pengujian Validitas	43
Table 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas	44
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan Responden.....	44
Tabel 4.9 Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan/Kinerja	
dan Penilaian Tingkat Kepuasan/Kepentingan Kualitas	
Pelayanan Konsumen Pengguna Jasa Pada kapal KMP Mutiara	
Sentosa III Lombok-Banyuwang	48
Tabel 4.10 Evaluasi pelayanan taransportasi KMP Mutiara	
santosa III jurusan Lombok – Bayuwangi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Cartesius	24
Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian	33
Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian	38
Gambar 4.1 Diagram Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4.2 Diagram Persentase Responden Menurut Usia	40
Gambar 4.3 Diagram Persentase Responden Menurut Tingkat Pendidikan	41
Gambar 4.4 Diagram Persentase Responden Menurut Pekerjaan.....	42
Gambar 4.5 Diagram Persentase Responden Menurut Pengguna Jasa	42
Gambar 4.6 Diagram Cartesius antara Tingkat Kepentingan dengan Tingkat Kepuasan Penumpang	51
Gambar 4. 7 Diagram layanan keselamatan.....	57
Gambar 4.8 Diagram pelayanan keamanan	58
Gambar 4.9 Diagram layanan kehandalan atau keteraturan.....	58
Gambar 4.10 Diagram layanan kenyamanan	59
Gambar 4. 11 Diagram layanan kemudahan atau keterjangkauan.....	60
Gambar 4. 12 Diagram layanan kesetaraan.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.6 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang sebagian besar wilayahnya terdiri atas lautan. Oleh sebab itu, transportasi laut merupakan alternatif lain untuk menjangkau sebagian besar pulau-pulau yang ada di Indonesia. Transportasi laut sebagai sarana angkutan antar pulau memiliki kelebihan mampu menyalurkan barang dengan kapasitas yang banyak dan lebih besar dibandingkan dengan transportasi lainnya. Selain itu biaya transportasi laut relatif lebih murah. Salah satu jenis transportasi laut yang biasa di gunakan adalah kapal laut. Dan Hal ini sangat efektif untuk keperluan transportasi antar pulau di Indonesia.

Kapal merupakan suatu sarana yang sangat di butuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan 39 Tahun 2015 Kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Sedangkan Menurut KBBI (2009), kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang, dan barang dilaut, sungai dan sebagainya. Kapal Motor Penumpang (KMP) adalah salah satu alat angkutan untuk memindahkan penumpang maupun barang antar pulau, dengan menunjang sarana prasarana dan fasilitas pendukung untuk melakukan bongkar muat merupakan transportasi laut dalam hal menunjang perekonomian dan pembangunan suatu bangsa. Pengoperasian fungsi sarana dan prasarana dalam transportasi dapat dikatakan memadai apabila terlaksana secara optimal sehingga kelancaran arus penumpang maupun barang dapat terjadi.

Kapal Motor Penumpang (KMP) secara umum sangat membantu memenuhi

kebutuhan masyarakat maupun perusahaan salah satunya menghubungkan Pulau Jawa dan Pulau Lombok yang berpenduduk dalam jumlah besar dan sangat dibutuhkan model transportasi laut dalam jumlah yang besar. Terdapat beberapa jenis KMP yang beroperasi melayani jalur atau trayek lombok-banyuwangi diantaranya adalah KMP Jambo X, KMP Liputan XII, KMP Portlink VII, KMP Swarna Cakra, KMP Mutiara Sentosa III, KMP Parama Kalyani. Diantara kapal di atas, KMP Mutara Sentosa III merupakan salah satu kapal yang beroperasi melani rute pelayaran Lembar- Banyuwangi dengan jadwal keberangkatan setiap hari.

KMP Mutiara Sentosa III mulai beroperasi pada bulan Agustus 2020 sampai sekarang. Operasional KMP Mutiara Sentosa III dikelola oleh PT. Atosim Lampung Pelayaran (ACP). KMP tersebut merupakan salah satu kapal yang pertama kali melayani rute Penyebrangan Lombok-Banyuwangi, Kemudian disusul oleh KMP Mutiara Sentosa II dan KMP Mutiara Timur I. Mengingat tingginya intensitas operasional KMP Mutiara Sentosa III yang melayani rute perjalanan Lombok-Banyuwangi perlu diperhatikan terkait fasilitas dan Pelayanan. Adapun beberapa permasalahan pada operasional KMP Mutiara Sentosa III, Permasalahan yang terjadi pada KMP Mutiara Sentosa III mengalami keterlambatan keberangkatan, waktu tempuh yang melebihi ketentuan, kerusakan lantai dan kran wastafel, kurang bersinya kamar mandi, toilet yang sangat kotor.(isnaini).

Berdasarkan permasalahan tersebut perlu dilakukan evaluasi terhadap fasilitas dan pelayanan KMP Mutiara Sentosa III, gimana meningkatkan fasilitas pelayana. Oleh karena itu Penulis mengambil judul penelitian tentang “Analisa Kepuasan Pelayanan Pada Angkutan Umum KMP Mutiara Sentosa III Jurusan Lombok –Banyuwangi”

1.7 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan KMP Mutiara Sentosa III Jurusan Lombok-Banyuwangi ?
2. Apakah sistem pelayanan KMP Mutiara Sentosa III Jurusan Lombok-Banyuwangi sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 ?

1.8 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui diantaranya yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan KMP Mutiara Sentosa III Jurusan Lombok-Banyuwangi
2. Untuk mengetahui kesesuaian pelayanan KMP Mutiara Sentosa III Jurusan Lombok-Banyuwangi berdasarkan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan berdasarkan Peraturan Menteri perhubungan No. 39 Tahun 2015

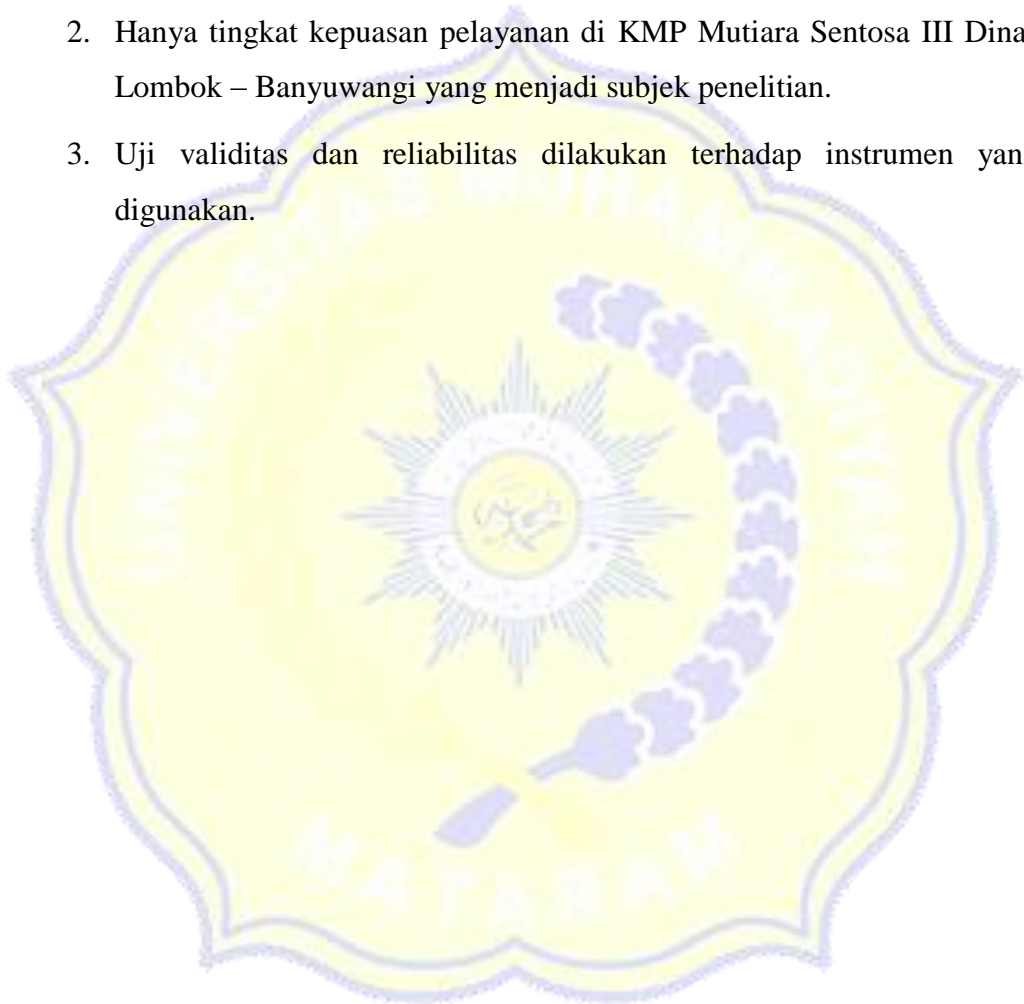
1.9 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan KMP pada umumnya, dan tingkat kepuasan pelayanan pada KMP Mutiara Sentosa III Jurusan Lombok – Banyuwangi pada khususnya.
2. Studi ini diharapkan untuk menambah pengetahuan di bidang teknik sipil. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menyampaikan harapan penumpang terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan dan sebagai informasi tambahan bagi penulis yang akan melakukan penelitian serupa.
3. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan KMP Mutiara Sentosa III Jurusan Lombok - Banyuwangi dalam meningkatkan mutu pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan atau penumpang.

1.10 Batasan Masalah

Batasan-batasan berikut ini dibuat agar ruang lingkup tidak terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian:

1. Kriteria Standar Pelayanan Penumpang Penyeberangan diambil dari Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015.
2. Hanya tingkat kepuasan pelayanan di KMP Mutiara Sentosa III Dinas Lombok – Banyuwangi yang menjadi subjek penelitian.
3. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap instrumen yang digunakan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA LANDASAN TEORI

2.3 Tinjauan pustaka

Kajian “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Laut Dinas Lembar-Surabaya” dilakukan oleh Muhammad Solihi pada tahun 2019. Responden, reliabilitas, jaminan, bukti fisik, dan empati merupakan 5 (lima) dimensi yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan atau penumpang terhadap pelayanan angkutan laut trayek Lembar-Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan angkutan laut trayek Lembar-Surabaya memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang baik.

Tujuan penelitian Yudit Oktaria dkk. (2021) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kapal Mentawai Rute Cepat Padang Kepulauan Mentawai” adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang terjadi serta persepsi konsumen terhadap kualitas rute Mentawai layanan kapal cepat. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel, dan sampel terdiri dari individu yang pernah menggunakan kapal Mentawai Fast pada tahun sebelumnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan berdasarkan bukti fisik, ketergantungan, dan empati. Kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan berdasarkan variabel responsiveness dan assurance.

Pengaruh kualitas pelayanan kapal terhadap kepuasan pelanggan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Palembang menjadi topik penelitian Irfan Juanda Affan pada tahun 2020. Penelitian ini diperlukan untuk mengetahui penyebab penurunan arus kapal berdasarkan satuan dan GT (Gross Ton) yang akan mengakibatkan identifikasi penyebab dan solusi potensial. Variabel bebas dan variabel terikat adalah dua kelompok variabel

statistik yang digunakan untuk mengumpulkan data sebagai bagian dari metode kausalitas yang digunakan dalam penelitian. Variabel dependen menggunakan ukuran kepuasan pelanggan dalam pelayanan kapal di PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Palembang, sedangkan variabel bebasnya adalah berwujud, dapat diandalkan, tanggap, terjamin, dan empatik. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa walaupun reliabilitas, daya tanggap, dan empati tidak signifikan dan hipotesis ditolak, dimensi tangible tidak berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna jasa. Hipotesis tersebut kemudian diterima sebagai akibat adanya pengaruh yang signifikan dan dominan dari dimensi Assurance.

Penelitian berjudul “Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Pelabuhan Ketapang Banyuwangi” dilakukan oleh Siska Aprilia Hardiyanti, dkk. pada tahun 2019. Pelabuhan Ketapang berfungsi sebagai hub transportasi laut antara Jawa dan Bali. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 penumpang dan analisis data menggunakan metode IPA untuk lebih mengenal kapal Prathita dan Mutis. Informasi yang digunakan dapat dipercaya dan valid. Tidak adanya dampak pada kepuasan penumpang selama arus mudik dan arus balik, menurut hasil penelitian tersebut. Adapun rekomendasi untuk peneliti selanjutnya, perlu dilakukan penelitian mengenai waktu keberangkatan dan kepulangan penumpang agar dapat mengukur tingkat kinerja, tingkat ketertarikan penumpang, dan tingkat kepuasan secara lebih efektif.

Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan Baruna Ferry di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur Batam (Studi Kasus Pt Pelnas Baruna Jaya Batam) dilakukan oleh Sanusi, dkk. pada tahun 2021. Salah satu perusahaan pelayaran di Batam, PT Pelnas Baruna Jaya, menggunakan jasa ferry untuk mengangkut orang antara Pelabuhan Domestik Telaga Punggur Kabil yang merupakan lokasi Tanjung Pinang, serta Batam dan Batam dan sekitarnya. Dengan metode servqual (Service Quality) pada dimensi pelayanan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan tiket PT Pelnas Baruna Jaya.

Berdasarkan hasil tersebut, perusahaan dan karyawan PT Pelnas Baruna Jaya Batam belum mampu memenuhi harapan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan.

2.4 Landasan Teori

2.2.1 Transportasi

Transportasi adalah proses perpindahan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lain dengan memanfaatkan sistem transportasi tertentu untuk maksud atau tujuan tertentu. Perbedaan tingkat utilitas, baik berupa nilai tempat (place utility) maupun nilai waktu, menimbulkan perpindahan atau perpindahan barang atau orang (time utility). Dalam rangka memantapkan perwujudan wawasan nusantara untuk meningkatkan dan menunjang pertahanan dan keamanan Negara, yang pada waktunya dapat mempererat hubungan antar bangsa, transportasi merupakan salah satu sarana untuk mempercepat roda perekonomian, mempererat persatuan dan integritas bangsa, dan. Pentingnya transportasi ditunjukkan dari cara penyelenggaraannya yang berdampak pada seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara, serta meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi untuk pergerakan orang dan barang baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Selain itu, dalam upaya pemerataan pembangunan dan hasilnya, untuk pengembangan wilayah-wilayah yang memiliki potensi sumber daya alam yang besar tetapi belum berkembang.

Dengan menghubungkan berbagai lokasi yang tersebar, transportasi merupakan suatu pelayanan yang dimaksudkan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat. Karena tempat-tempat ini adalah bagian dari ekonomi sosial yang berkontribusi pada suatu wilayah, atau bangsa. Pengiriman ideal jaringan pasokan yang dirancang untuk pergerakan orang dan barang adalah tujuan transportasi. Jaringan ini berisi terminal dan fasilitas transportasi lainnya di mana proses perpindahan moda transportasi berlangsung. Jaringan ini dapat bersifat fisik (seperti jalan raya dan rel kereta api) atau navigasi (seperti rute

udara dan laut). Keberadaan, mobilitas, dan efektifitas sistem transportasi dapat ditinjau dari segi:

1. Keberadaannya berarti terdapat di mana saja, termasuk peningkatan aksesibilitas sistem, rute langsung antar titik akses, dan kemampuan untuk mengelola berbagai lalu lintas.
2. Jumlah lalu lintas yang dapat ditangani sistem dan kecepatan rata-rata pergerakannya dapat disebut sebagai mobilitas.
3. Indikator efisiensi meliputi penurunan biaya langsung dan tidak langsung, dampak energi dan lingkungan, serta ketergantungan dan kemudahan.

Suatu sistem transportasi nasional yang terpadu, dan mampu mewujudkan penyediaan pelayanan transportasi yang seimbang sesuai dengan tingkat kebutuhan dan tersedianya pelayanan transportasi laut yang aman, mudah dijangkau, terpadu, dan berkapasitas. merupakan salah satu moda transportasi di perairan. cukup, dapat diandalkan, cepat, mudah dijangkau, sesuai jadwal, praktis, hemat biaya, aman, tertib, rendah polusi, dan efektif.

2.2.2 Transportasi Laut

Angkutan laut ialah menggunakan perahu jenis dan bentuk tertentu yang digerakkan oleh tenaga mekanik, tenaga angin, atau sumber tenaga lainnya. transportasi laut melibatkan perpindahan orang, barang, atau keduanya (Jinca, 2011). Karena adanya pusat-pusat produksi yang tersebar dari pusat konsumsi, maka diperlukan transportasi. Perbedaan ini berkaitan dengan ketidaknormalan nilai barang yang diproduksi di daerah asal untuk diekspor ke daerah tujuan guna menaikkan nilai barang yang diproduksi.

Pelabuhan dan kapal merupakan dua jenis prasarana transportasi laut yang saling bergantung dalam mendukung lalu lintas perdagangan, penumpang, dan barang. Memperpendek jarak tempuh, memindahkan produk produksi, dan memperlancar hubungan antar daerah merupakan

tujuan utama prasarana dan sarana transportasi laut. Aksesibilitas dan ketersediaan jaringan pelayaran berupa akses pelabuhan yang terbatas, mobilitas dan kenyamanan penumpang yang rendah, efisiensi tinggi dan biaya transportasi massal barang yang rendah dengan keamanan yang bervariasi hanyalah sebagian dari karakteristik unik moda transportasi laut (Khisty dan Lall, 2005).

2.2.3 Pelabuhan

Pelabuhan (*port*) merupakan daerah irigasi yang terlindung dari ombak yang memiliki fasilitas terminal laut seperti dermaga untuk kapal bongkar muat barang, derek untuk bongkar muat barang, gudang laut, tempat penyimpanan, tempat kapal menurunkan muatannya, dan gudang tempat penyimpanan barang disimpan untuk waktu yang lama sambil menunggu pengiriman ke tujuan.

Jelas dari uraian di atas bahwa pelabuhan adalah salah satu yang dilengkapi dengan struktur untuk layanan penumpang dan kargo, termasuk dermaga, tambatan, dan semua peralatannya. Oleh karena itu, pelabuhan juga merupakan bandar, tetapi bandar tidak selalu merupakan pelabuhan. Sebutan Pelabuhan daripada bandar lebih tepat karena dalam praktiknya kapal yang berlabuh juga berkepentingan dengan bongkar muat barang serta menaikkan dan menurunkan penumpang (Triatmodjo, 1996).

Menurut Adisasmita (2011), tujuan utama pelabuhan dalam situasi ini adalah sebagai pusat transportasi barang dan orang. Dalam arti yang lebih luas pelabuhan berfungsi sebagai *interface*, *link*, *gateway* dan *industry entity*.

1. *Interface*, Untuk perpindahan dari kapal ke angkutan darat dan sebaliknya, serta perpindahan dari kapal ke kapal lain, pelabuhan menawarkan berbagai fasilitas dan layanan.
2. *Link*, pelabuhan sebagai titik penghubung dalam rantai transportasi asal ke tujuan. pelabuhan sering dipandang sebagai tautan yang lemah dalam perannya sebagai koneksi.

3. *Gateway*, Pelabuhan bertindak sebagai titik masuk negara atau wilayah. Ide ini terinspirasi dari pendekatan aturan dan prosedur yang harus dipatuhi oleh setiap kapal, terutama kapal asing saat memasuki pelabuhan.
4. *Industry entity*, Teknologi perdagangan, pengapalan, dan penanganan barang berkembang seiring dengan pengguna jasa pelabuhan, menjadikan peran pelabuhan bukan sebagai gerbang statis melainkan sebagai entitas industri yang dinamis. Ini karena pelabuhan memiliki akses ke seluruh sistem transportasi dan layanan negara atau zona industri. Dalam kapasitas ini, pelabuhan dapat mendukung perluasan bisnis, perjalanan, pelayaran, dan sektor secara keseluruhan.

Triatmodjo (2010) menegaskan bahwa pelabuhan dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori berdasarkan tinjauannya, antara lain implementasi, bisnis, fungsi dalam perdagangan domestik dan internasional, dan kegunaannya.

1. Berdasarkan penyelenggaraannya.

- a. Pelabuhan umum

Triatmodjo (2010) menegaskan bahwa pelabuhan umum disusun untuk memajukan tujuan pelayanan publik. Pemerintah bertanggung jawab untuk mengelola pelabuhan umum, dan badan usaha milik negara yang memiliki kewenangan tersebut dapat diberi tugas untuk melaksanakannya. Empat BUMN di Indonesia, PT. Persero Pelabuhan Indonesia I yang berkantor pusat di Medan, PT. Persero Indonesia II dengan kantor pusat di Jakarta, PT. Persero Pelabuhan Indonesia III yang berkantor pusat di Surabaya, dan PT. Persero Pelabuhan Indonesia IV yang berkantor pusat di Makassar, sebagai penyelenggaranya.

- b. Pelabuhan khusus

Menurut Triatmodjo (2010), pelabuhan khusus didirikan untuk tujuan mereka sendiri untuk mendukung usaha tertentu. Kecuali

dalam kondisi tertentu dan dengan izin pemerintah, pelabuhan ini tidak boleh digunakan untuk kepentingan umum. Sebuah perusahaan, baik pemerintah maupun swasta, membangun pelabuhan khusus yang digunakan untuk melakukan pengiriman barang-barang bisnis tersebut.

2. Berdasarkan pengusahaannya

a. Pelabuhan yang diusahakan

Pelabuhan ini berupaya secara sadar untuk menawarkan fasilitas yang dibutuhkan oleh kapal yang memasuki pelabuhan untuk melakukan operasi bongkar muat, operasi naik dan turun penumpang, dan operasi lainnya. Biaya jasa galangan kapal, jasa tambat, jasa pemanduan, jasa derek, jasa air bersih, jasa dermaga, jasa susun, jasa bongkar muat, dan jasa lainnya dibebankan dalam rangka penggunaan pelabuhan ini.

b. Pelabuhan yang tidak diusahakan.

Tanpa fasilitas bongkar muat kargo dan lain-lain, pelabuhan ini hanya menjadi tempat persinggahan kapal dan perahu. Pelabuhan-pelabuhan ini biasanya berukuran sedang dan disubsidi pemerintah. Unit Pelaksana Teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut mengawasi operasionalnya.

3. Berdasarkan Fungsinya Dalam Perdagangan Nasional Dan Internasional.

a. Pelabuhan laut

Pelabuhan laut adalah pelabuhan yang dapat dimasuki dengan bebas oleh kapal berbendera asing. Kapal laut sering singgah di pelabuhan ini, yang biasanya merupakan pelabuhan besar.

b. Pelabuhan pantai

Pelabuhan pesisir dibatasi untuk perdagangan dalam negeri dan tidak dapat dikunjungi secara bebas oleh kapal berbendera lain. Kapal asing dapat memasuki pelabuhan ini dengan otorisasi sebelumnya (Saleh, 2013).

4. Berdasarkan Penggunaannya.

a. Pelabuhan ikan

Akibat ukuran kapal motor yang digunakan untuk menangkap ikan relatif kecil, pelabuhan perikanan biasanya tidak membutuhkan perairan yang dalam (Kramadibrata, 1985).

b. Pelabuhan minyak

Pelabuhan ini perlu terletak agak jauh dari tempat berkumpulnya masyarakat. Pelabuhan minyak biasanya terdiri dari perancah atau jembatan tambatan yang memanjang ke laut, bukan dermaga atau dok. Di bawah jembatan terdapat pipa dan pompa yang digunakan untuk bongkar muat (Kramadibrata, 1985).

c. Pelabuhan barang

Dermaga dengan fasilitas bongkar muat kargo hadir di pelabuhan ini. Pelabuhan dapat ditemukan di muara sungai atau di pantai. Untuk memudahkan bongkar muat kargo, area pelabuhan harus cukup tenang. Kramadibrata (1985).

d. Pelabuhan penumpang

Pelabuhan ini dan pelabuhan barang sangat mirip. Ada gudang, penumpang, dan barang di pelabuhan barang yang terletak di belakang dermaga. Sebaliknya, stasiun penumpang dibangun di pelabuhan kecil atau menengah khusus untuk penumpang. Stasiun-stasiun ini menampung semua layanan yang berkaitan dengan kebutuhan pemudik, termasuk kantor imigrasi, keamanan, dewan direksi, pelabuhan, maskapai pelayaran, dan sebagainya. Kramadibrata (1985).

e. Pelabuhan campuran

Menggabungkan tujuan hanya diperbolehkan selama tahap pengembangan, bongkar muat minyak menggunakan jembatan atau dermaga yang sama (Kramadibrata, 1985).

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

2.2.4 Kapal

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

1. Dimensi kapal

Salah satu unsur yang secara langsung mempengaruhi perencanaan pelabuhan dan fasilitas yang dibutuhkan di pelabuhan adalah kebutuhan dimensi kapal.

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

Pengukuran utama sebuah kapal yang digunakan untuk menentukan ukurannya adalah lebar dan kedalamannya, beserta panjang keseluruhannya, panjang pada desain garis air, dan panjang antara garis tegak lurus. Lebih jelasnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

b. LOA (*Length Over All*)

Panjang kapal, atau LOA, ditentukan dengan mengukurnya dari haluan kapal terdepan hingga buritan kapal yang paling belakang. Apakah pengukuran utama diperlukan terkait dengan panjang dermaga, kargo? Jika demikian, maka LOA kapal harus sepanjang mungkin karena kapal yang lebih besar dapat mengangkut muatan dalam jumlah yang lebih banyak.

c. LWL (*Length On Designes Water Line*) Adalah Panjang sebuah kapal dihitung dari haluannya di tepi air hingga buritannya di tepi laut.

d. LBP (*Length Between Perpendicular*) Adalah panjang kapal diukur dari garis air di haluan sampai setinggi kemudi.

Panjang kapal (balok) Jarak maksimum antara kedua sisi kapal ditentukan oleh lebarnya.

2.2.5 Kapal Ferry

Salah satu bentuk transportasi laut yang paling populer adalah ferry. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa ferry lebih cepat daripada bentuk transportasi laut lainnya. Akibatnya, ferry banyak digunakan sebagai bentuk transportasi untuk perjalanan jarak pendek melintasi sungai dan antar pulau, sehingga penggunaannya relatif terjangkau. Alhasil, ferry menjadi pilihan paling praktis untuk digunakan sebagai moda transportasi antar pulau di Indonesia.

Ferry dapat dibagi menjadi beberapa kategori berdasarkan bentuk lambung kapal, yang mempengaruhi kemampuan kapal, antara lain:

a) Kapal ferry monohull konvensional

Orang, kendaraan, dan barang sering diangkut melintasi perbatasan menggunakan kapal jenis ini. Karena daya angkutnya yang besar, kapal ini sering digunakan untuk pengangkutan kendaraan dan kargo (roro). Tipikal kapal monohull ini memiliki lambung bagian depan atau belakang yang dapat dibuka untuk menampung kapal pengangkut kendaraan yang melintas.

b) Kapal ferry vee shaped monohull

Kapal ini memiliki lambung tunggal, seperti monohull tradisional, namun bentuknya lebih ramping dan meruncing, sehingga memberikan kecepatan dan kemampuan manuver yang lebih baik. Namun, kapal ini memiliki daya dukung yang jauh lebih rendah daripada kapal monohull pada umumnya karena bentuk lambung dan cara pembuatannya. Alhasil, kapal ini berfungsi sebagai kapal penumpang cepat (fast ferry ship).

c) Kapal catamaran

Kapal jenis ini dapat melaju dengan kecepatan tinggi karena memiliki dua lambung (lambung ganda). Biasanya, kapal ini digunakan sebagai kapal penumpang super cepat (superfast ferry

ship). Namun, penggunaan kapal ini terbatas sebagai kapal penumpang dengan kapasitas terbatas karena daya angkutnya yang tidak mencukupi.

d) Kapal ferry cruise/liner

Kapal penumpang jenis ini biasanya digunakan untuk perjalanan jarak jauh atau rekreasi. Kapal ini cukup besar dan dapat membawa muatan yang cukup banyak.

2.2.6 Kapal Motor Penumpang

Salah satu bentuk transportasi laut yang paling sering digunakan adalah Kapal Penumpang Bermotor (KPM). Ini karena kapal KPM lebih cepat perjalanannya dibandingkan dengan moda transportasi laut lainnya. Akibatnya, kapal KPM sering digunakan sebagai alat transportasi untuk perjalanan jarak pendek melintasi sungai dan antar pulau, sehingga penggunaannya relatif terjangkau. Alhasil, kapal KPM menjadi pilihan paling praktis untuk digunakan sebagai moda transportasi antar pulau di Indonesia. Yang umum digunakan untuk angkutan penyeberangan orang, kendaraan, dan barang adalah perahu motor penumpang. Kapal tersebut memiliki daya angkut yang cukup, sehingga biasanya digunakan sebagai kapal pengangkut baik kendaraan maupun barang (roro).

2.2.7 Kualitas Pelayanan

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan mutu sebagai derajat atau tingkat kecerdasan, keterampilan, atau kualitas, serta baik buruknya sesuatu. Tjiptono (1995) mendefinisikan kualitas sebagai memenuhi persyaratan, sesuai untuk digunakan, terus meningkat, bebas dari kerusakan atau cacat, secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu dengan benar, dan menghasilkan hal-hal yang dapat memuaskan pelanggan.

Ibrahim (1997) menegaskan bahwa kualitas adalah strategi bisnis mendasar yang menghasilkan produk dan layanan yang memuaskan permintaan konsumen serta kemampuan dan persyaratan sumber daya

manajemen untuk modal, teknologi, peralatan, bahan, dan sumber daya manusia. Sementara itu, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “jasa” memiliki tiga pengertian yang berbeda, yaitu dapat merujuk pada perbuatan atau cara melayani, usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan imbalan uang, atau kemudahan yang ditawarkan. sehubungan dengan penjualan dan pembelian barang dan jasa.

Layanan, menurut Lovelock (1991), adalah barang tak berwujud yang cepat berlalu yang dirasakan atau dialami. Artinya, jasa adalah barang yang tidak memiliki wujud atau bentuk, artinya penerima jasa hanya dapat mengalami dan merasakannya. Kata “pelayanan” secara etimologis berkaitan dengan kata kerja “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang (Poerwadar Minta, 1995).

Menurut definisi ini, jasa adalah barang atau jasa yang diberikan dari satu pihak ke pihak lain dan dimaksudkan untuk membantu, menyiapkan, atau mengatur. Zeithaml et al. (1990) mengidentifikasi faktor-faktor berikut yang mempengaruhi evaluasi kualitas layanan:

1. *Word of mouth communication*, Pendapat pengguna layanan tentang kualitas layanan yang mereka terima dapat dipengaruhi oleh apa yang mereka pelajari dari pengguna lain melalui interaksi dari mulut ke mulut.
2. *Personal needs*, Tergantung pada sifat individu dan faktor lingkungan, tingkat kualitas layanan yang berbeda akan dihasilkan dari kebutuhan pribadi.
3. *Past experience*, riwayat penggunaan sebelumnya dari layanan yang dimaksud oleh pengguna layanan, atau sesuatu yang sebanding.
4. *External communication*, Faktor harga/tarif berperan penting dalam komunikasi eksternal dari penyedia jasa, yang penting dalam menentukan kualitas jasa pengguna jasa.

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

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

2.2.8 Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut

Biaya bahan bakar, biaya transportasi tidak langsung, seperti biaya perawatan, dan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kapan, dimana, untuk apa, dengan moda apa, dengan rute yang mana, untuk melakukan pergerakan/perjalanan, merupakan contoh atribut pelayanan. Atribut layanan yang berbeda akan diperhitungkan oleh berbagai konsumen. Konsumen hanya mengidentifikasi beberapa variabel layanan yang dianggap memiliki dampak terbesar pada profesi mereka, daripada mempertimbangkan atribut layanan yang ada dalam jenis layanan tertentu (Manheim, 1979).

Manheim (1979) mengembangkan sejumlah atribut jasa di sektor transportasi berdasarkan berbagai pertimbangan konsumen. Atribut ini dianggap mewakili layanan kepada konsumen dan berdampak pada berbagai perilaku konsumen. Berikut ini adalah beberapa contoh atribut Manheim (1979):

- a. Waktu, yang meliputi indikator-indikator berikut: waktu tempuh keseluruhan, konsistensi (variasi waktu tempuh), waktu transfer, frekuensi perjalanan, dan jadwal perjalanan.
- b. Biaya dengan indikator biaya transportasi langsung, seperti tarif dan asuransi.
- c. Keselamatan dan keamanan, dengan kemungkinan kecelakaan dan perasaan aman sebagai indikator.
- d. Kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa, yang diukur dari jarak tempuh, kenyamanan fisik (suhu, kebersihan), dan kenikmatan perjalanan (penanganan bagasi, tiket, layanan makanan dan minuman, kesenangan lain seperti hiburan musik).
- e. Hak kirim balik dan asuransi kerugian adalah dua contoh jasa ekspedisi.

2.2.9 Mengelola Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Menawarkan layanan pelanggan yang lebih baik secara konsisten adalah salah satu cara bisnis jasa memisahkan diri dari pesaing. Kuncinya adalah memenuhi atau melampaui harapan untuk kualitas layanan pelanggan. Harapan penumpang adalah akibat langsung dari pengalaman masa lalu mereka. Penumpang memilih penyedia layanan berdasarkan kinerja sebelumnya dan setelah menggunakan layanan mereka. Tingkat layanan yang dirasakan dan diinginkan dibandingkan oleh penumpang. Penyedia layanan akan kehilangan kepercayaan pelanggan jika layanan yang dirasakan berada di bawah standar layanan yang diinginkan. Penumpang akan meminta layanan dari penyedia lagi jika layanan yang dirasakan memenuhi atau melebihi standar layanan yang diinginkan.

Model *SERVQUAL* (Kualitas Layanan), yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, merupakan salah satu pendekatan kualitas pemasaran. *SERVQUAL* didasarkan pada perbandingan dua

faktor kunci, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan aktual yang mereka terima (*perceived service*) dan layanan aktual yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*).

Terdapat dimensi pelayanan yang dapat dijadikan tolok ukur untuk mengukur standar pelayanan. Ada lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), yang dijelaskan oleh Parasuraman sebagai berikut (dalam Lupiyoadi, 2001):

1. Dimensi bukti fisik (*tangible*)
yaitu, kemampuan bisnis untuk membuktikan legitimasinya kepada pihak luar. Dimensi nyata meliputi teknologi fungsional, infrastruktur fisik murni (gedung, gudang, dll.), dan staf yang menarik dan terawat.
2. Dimensi kehandalan (*reliability*)
Yaitu, apakah bisnis dapat memberikan layanan secara akurat dan dapat diandalkan seperti yang dijanjikan. Memberikan layanan dengan akurasi dan keandalan adalah komponen keandalan. Dalam hal penyampaian layanan yang tepat waktu, proses layanan yang lugas, layanan yang bebas dari kesalahan, sikap yang ramah, dan akurasi yang tinggi
3. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*)
Yaitu kapasitas bisnis untuk membantu klien dan menawarkan layanan yang cepat (responsif) dan sesuai dengan menyebarkan informasi yang tepat. Pemberian informasi yang jelas, keluhan pelanggan yang selalu diperhatikan, dan kemauan karyawan untuk membantu pelanggan dan penumpang termasuk dalam dimensi daya tanggap.
4. Dimensi Jaminan (*assurance*)
Yaitu Keahlian, kesopanan, dan kapasitas karyawan untuk membangun kepercayaan klien dalam bisnis. Pengetahuan, keterampilan, dan kualitas yang dapat diandalkan oleh staf serta bebas dari risiko, bahaya, dan ketidakpastian termasuk dalam dimensi assurance.

5. Dimensi empati (*empathy*)

Yaitu dengan berusaha memahami kebutuhan pelanggan, berikan pelanggan perhatian yang tulus dan personal. Keluhan selalu dipertimbangkan, dan karyawan yang ramah dan sabar adalah bagian dari dimensi empati.

2.2.10 Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*)

Kesenjangan dapat terjadi jika penyajian kualitas layanan tidak memenuhi harapan konsumen. Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono, 2006) mengembangkan model kualitas layanan berdasarkan Parasuraman yang mengidentifikasi kondisi kunci yang diperlukan untuk memberikan tingkat kualitas layanan yang diinginkan. Model di bawah ini mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan penyampaian layanan yang buruk,:

1. Disparitas antara persepsi manajemen dan apa yang diharapkan penumpang. Manajemen tidak selalu memahami dengan tepat apa yang diinginkan pelanggan atau bagaimana mereka menilai elemen layanan yang berbeda.
2. Perbedaan antara perspektif manajemen dan persyaratan kualitas layanan. Manajemen mungkin tidak memiliki standar kualitas yang jelas, mungkin melakukannya tetapi dengan harapan yang tidak realistis, mungkin melakukannya dengan harapan yang realistis tetapi tanpa melakukan upaya yang kuat untuk mempertahankan tingkat kualitas layanan ini.
3. Perbedaan antara persyaratan kualitas layanan dan layanan yang tersedia Meskipun manajemen memiliki standar kualitas layanan yang tinggi, namun tidak selalu terpenuhi. Standar yang efektif harus didukung oleh sumber daya yang memadai dan harus diukur, yaitu kinerja karyawan harus dinilai dan karyawan harus dibayar sesuai dengan standar tersebut.

4. Putuskan antara penyediaan layanan dan komunikasi eksternal Janji-janji yang dibuat dalam komunikasi penyedia layanan berdampak pada keputusan penumpang.
5. Kesenjangan antara apa yang disediakan dan apa yang diantisipasi. Kesenjangan-kesenjangan ini muncul ketika satu atau lebih kesenjangan-kesenjangan lainnya terjadi. Sehingga menjadi jelas mengapa penyedia jasa mengalami kesulitan menyajikan mutu pelayanan yang dikehendaki.

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

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

Tingkat persepsi pelanggan mengenai signifikansi atribut dan tingkat kepuasan pelanggan dibandingkan dengan menggunakan *gap analysis*. Nilai rata-rata untuk setiap kinerja atribut dan tingkat kepentingan sebagaimana ditentukan oleh Analisis Kinerja Penting sebelumnya digunakan dalam analisis ini. Kesenjangan yang ada untuk atribut tersebut adalah selisih antara nilai rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Nilai gap positif (+) menunjukkan bahwa bisnis telah berhasil memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai negatif (-) menunjukkan bahwa pelanggan yakin bisnis telah gagal memenuhi harapan mereka.

2.2.11 Kepuasan Pelanggan

Oliver (dalam Supranto, 2006) mendefinisikan kepuasan sebagai derajat perasaan yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dialaminya dengan harapannya. Perbedaan antara kinerja aktual dan harapan menentukan tingkat kepuasan. Pelanggan akan kecewa jika kinerja tidak sesuai dengan harapan mereka. Di sisi lain, jika kinerja jauh dari harapan, pelanggan akan tetap senang. Namun, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat senang (Supranto, 2006). Pengalaman masa lalu, umpan balik konsumen, janji perusahaan, dan informasi semuanya memiliki potensi untuk membentuk harapan pelanggan. Pelanggan yang senang dengan pembelian mereka lebih loyal, tidak terlalu sensitif terhadap harga, dan melengkapi bisnis.

2.2.11.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode survey kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara, seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra (2005:210):

1. Pertanyaan seperti "Ungkapkan seberapa puas Anda terhadap layanan perusahaan X pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, cukup, puas, sangat puas" dapat digunakan untuk mengukur hasil secara langsung (kepuasan yang dilaporkan langsung).
2. Responden diminta untuk membuat daftar masalah yang mereka miliki dengan penawaran perusahaan secara tertulis, bersama dengan saran untuk perbaikan (analisis masalah).
3. Responden ditanyai seberapa besar mereka percaya dan mengharapkan kualitas tertentu (ketidakpuasan yang diturunkan).
4. Anda dapat meminta responden untuk mengurutkan berbagai komponen (atribut) penawaran berdasarkan seberapa penting menurut mereka setiap komponen dan seberapa baik kinerja

perusahaan di setiap komponen (peringkat kepentingan/ kinerja). Metode ini juga disebut sebagai analisis kepentingan dan kinerja.

2.2.11.2 Skala Pengukuran

Skala Likert adalah alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini. Rensis Likert menciptakan skala ini pada tahun 1932, dan dikenal juga dengan Skala Likert atau Likert's Summated Ratings (LSR) (Sedarmayanti, 2011). Variabel dapat diukur dan diubah menjadi indikator variabel dengan menggunakan skala Likert. Langkah-langkah ini akan berfungsi sebagai tolok ukur untuk penyusunan item instrumen selanjutnya, yang dapat mencakup pernyataan atau pertanyaan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan skala 5 (lima) tingkat likert dengan premis bahwa semua tanggapan dari responden, yang meliputi:

1. Responden Sangat Puas (SP) berpendapat pelayanan saat ini sangat penting dan harus disediakan dengan bobot 5.
2. Satisfied (P), responden berpendapat bahwa dengan diberi bobot 4 maka kepuasan yang dirasakan sudah merupakan kebutuhan yang signifikan telah terpenuhi.
3. Normal/Netral (BS/N), dengan bobot 3, responden berpendapat pelayanan yang mereka terima sudah memadai.
4. Tidak Puas (TP), responden berpendapat bahwa pelayanan yang ada saat ini tidak perlu diwujudkan atau ada, diberi bobot 2.
5. Tidak Puas (TP), responden berpendapat bahwa dengan bobot 1 maka pelayanan tidak boleh dilaksanakan karena tidak akan berdampak pada kinerja terminal.

2.2.12 Importance Performance Analysis (IPA)

Pentingnya Dua bagian dari analisis kinerja adalah analisis kesenjangan dan analisis kuadran. Dengan analisis kuadran, adalah mungkin untuk melihat bagaimana tanggapan konsumen terhadap variabel diplot menurut tingkat kepentingan dan keefektifannya. Sedangkan analisis kesenjangan (gap) digunakan untuk mengetahui seberapa baik kinerja suatu variabel dibandingkan dengan apa yang diharapkan pengguna dari variabel tersebut.

Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja rata-rata untuk setiap variabel, dengan dan menjadi jumlah variabel, merupakan langkah pertama dalam proses analisis kuadran. Tingkat kepentingan rata-rata dan kinerja untuk semua variabel XY kemudian dihitung. Menurut persamaan berikut, nilai ini memotong tegak lurus sumbu horizontal, atau sumbu yang mencerminkan keefektifan variabel (X), sedangkan nilai memotong tegak lurus sumbu vertikal, atau sumbu yang mencerminkan signifikansi variabel (Y).



Gambar 2.1 Diagram Kartesius

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

Keterangan:

A. Kuadran I Prioritas Utama

Menjelaskan aspek-aspek penting dari pelayanan yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan tetapi belum dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara yang memenuhi harapan pelanggan, yang menyebabkan kekecewaan atau ketidakpuasan.

B. Kuadran II Pertahankan Prestasi

Menampilkan komponen kunci dari layanan yang keberhasilannya telah dicapai dengan baik dan harus dipertahankan dianggap sangat penting dan memuaskan.

C. Kuadran III Prioritas Rendah

menampilkan detail atau komponen yang tidak penting agar bisnis bekerja terlalu keras. dianggap kurang penting dan 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.

2.2.13 Diagram Analisis IPA

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

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

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

Keterangan :

X =Skor rata-rata tingkat kinerja/kepuasan

Y =Skor rata-rata tingkat kepentingan

N =Jumlah responden

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

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

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = skor penilaian kepentingan konsumen

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

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{k} \dots\dots\dots(2.4)$$

$$\bar{y} = \frac{\sum yi}{k} \dots\dots\dots(2.5)$$

dimana :

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

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

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan

2.2.14 Uji Instrumen Pengumpulan Data

A. Uji Validitas

Uji validitas yang dapat dilakukan secara manual atau dengan bantuan komputer, seperti dengan bantuan paket perangkat lunak SPSS, berguna untuk menentukan apakah ada pertanyaan pada kuesioner yang perlu dihapus atau diganti karena dianggap tidak relevan (Umar. Husein , 2013: 386). Ketika pertanyaan survei dapat menjelaskan pokok bahasan yang akan diukur, survei dikatakan valid. dapat menunjukkan seberapa baik suatu alat ukur bekerja untuk mengukur variabel yang diukur. Korelasi antara skor total konstruk atau variabel dan skor pertanyaan dapat digunakan untuk menilai validitas. Sementara itu, kriteria statistik berikut ditetapkan untuk menentukan apakah skor untuk setiap item pertanyaan valid atau tidak:

- a. Jika r hitung > r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.

b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid. Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

R_{xy} : Koefisien korelasi

n : Jumlah sampel

X_i : Jawaban responden

Y : Total jawaban responden

Jika Anda mengumpulkan data dari responden, misalnya menggunakan skala likert, maka yang pertama harus Anda lakukan adalah menguji validitas dan reliabilitas data kuesioner tersebut. Anda dapat melakukannya dengan menggunakan alat bantu program Microsoft Excel 2010 dan program SPSS versi 16 (Statistics Product and Service Solutions). Ketika suatu instrumen dapat secara akurat mengukur hasil yang diinginkan dan mengungkap data variabel yang diteliti, maka dikatakan valid. Derajat validitas instrumen mengungkapkan seberapa erat data yang terkumpul sesuai dengan gambaran variabel yang diteliti. Dengan membandingkan skor setiap item dengan skor keseluruhan, survei uji validitas selesai. Jika menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment, instrumen dikatakan valid jika koefisien korelasinya adalah $(r) > r_{tabel}$.

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

e. Setelah itu akan muncul output.

B. Uji reliabilitas

Menurut Azwar (2001), kata reliabilitas dapat diartikan sebagai sifat dapat dipercaya, dapat diandalkan, konsistensi, dan kualitas lainnya. Jika pengukuran dilakukan pada kelompok subjek yang sama secara berulang-ulang dan diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah, maka hasil pengukuran dapat dipercaya. Pengukuran yang dapat diandalkan adalah reliabilitas instrumen. Untuk mendapatkan data yang sesuai dengan tujuan pengukuran, diperlukan reliabilitas instrumen. Hal ini dilakukan dengan melakukan uji reliabilitas menggunakan metode cronbach alpha yang dievaluasi menggunakan skala 0 sampai 1 untuk cronbach alpha. Ukuran stabilitas alfa memiliki arti sebagai berikut jika skala dibagi menjadi lima kelas dengan rentang yang sama:

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

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

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

keterangan :

r_{11} : nilai reliabilitas

r_b : nilai koefisien korelasi

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

2.2.15 Analisa Kesenjangan Kualitas (SERVQUAL)

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

Gap Analysis adalah nama lain dari *SERVQUAL*. Model kepuasan pelanggan, yang didasarkan pada desain diskonfirmasi, terkait erat dengan model ini (Oliver, 1997). Metode ini menekankan bahwa persepsi positif terhadap kualitas pelayanan akan dihasilkan jika kinerja (performance) suatu atribut meningkat lebih dari harapan atribut (expectations) terhadap atribut tersebut, begitu pula sebaliknya.

Teknik yang diciptakan oleh Zeithaml pada tahun 1990 ini menggunakan kuesioner dengan dimensi kualitas layanan sebagai berikut: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty (Philip Kotler, 1994). (2006) dalam Supranto. Rumus berikut ini dibuat oleh Berry, Parasuraman, dan Zeithaml (Tjiptono, 2005):

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

Keterangan :

Q = Kualitas pelayanan

P = Persepsi (Tanggapan) Pelayanan Yang Sesungguhnya Diterima

E = Ekspektasi (Harapan) Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan

Setelah membahas Model Analisis di atas, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry lantas mengajukan proposal Ke-7 yang berbunyi:

“Pelanggan biasanya bersandar pada unsur pengalaman di saat menilai kualitas pelayanan.”

Persepsi layanan Kualitas dapat berada di mana saja di sepanjang rangkaian mulai dari yang ideal hingga yang tidak dapat diterima, dengan titik-titik di sepanjang rangkaian yang menunjukkan kualitas yang dapat diterima. Sifat perbedaan antara layanan yang diharapkan dan yang dirasakan, seperti yang dinyatakan dalam proposisi kedelapan, menentukan di mana persepsi pelanggan tentang kualitas layanan jatuh pada kontinum.

Proposisi 8:

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

Tingkat persepsi pelanggan mengenai signifikansi atribut dan tingkat kepuasan pelanggan dibandingkan dengan menggunakan gap analysis.

Untuk semua atribut yang ditemukan pada Importance and Performance Analysis sebelumnya, nilai rata-rata untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan digunakan dalam analisis ini.

Kesenjangan yang ada untuk atribut ini ditentukan oleh perbedaan antara nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Nilai

selisih positif (+) menunjukkan bahwa usaha telah berhasil memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai negatif (-) menunjukkan bahwa pelanggan merasa harapannya belum terpenuhi. perusahaan mampu memenuhi.

2.2.16 Populasi Dan Sampel

A. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari hal-hal atau subjek yang memiliki sifat-sifat tertentu dan sama-sama berpeluang untuk dipilih sebagai partisipan sampel (Umar, 2013: 386). Penumpang/pelanggan ferry KMP Mutiara Sentosa III Lembar-Banyuwangi tahun 2022 merupakan populasi yang digunakan dalam penelitian ini.

B. Sampel

Meskipun istilah “sampel” memiliki banyak definisi, namun secara umum dapat dijelaskan sebagai bagian yang relatif kecil dari suatu populasi (Umar, 2013: 386).

Convenience sampling, teknik pengambilan sampel non-probability sampling berdasarkan kemudahan arah penelitian dalam hal memilih anggota populasi yang paling mudah untuk memperoleh informasi/data, digunakan untuk memperoleh data penelitian ini (Djarwanto, 2001). Menurut Umar (2013): 386 digunakan rumus Slovin untuk menentukan berapa jumlah sampel yang dibutuhkan.

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

Dimana :

n = jumlah/ukuran sampel

N = jumlah/ukuran populasi

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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset survey terhadap penumpang Kapal KMP Mutiara Sentosa III Jurusan Lombok – Banyuwangi serta konsumen yang pernah menggunakan Kapal Laut melalui penyajian pertanyaan-pertanyaan. Penelitian ini dilakukan pada PT. Atosim Lampung Pelayaran Pelabuhan Lembar Kabupaten Lombok Barat.

3.2 Indikator penelitian

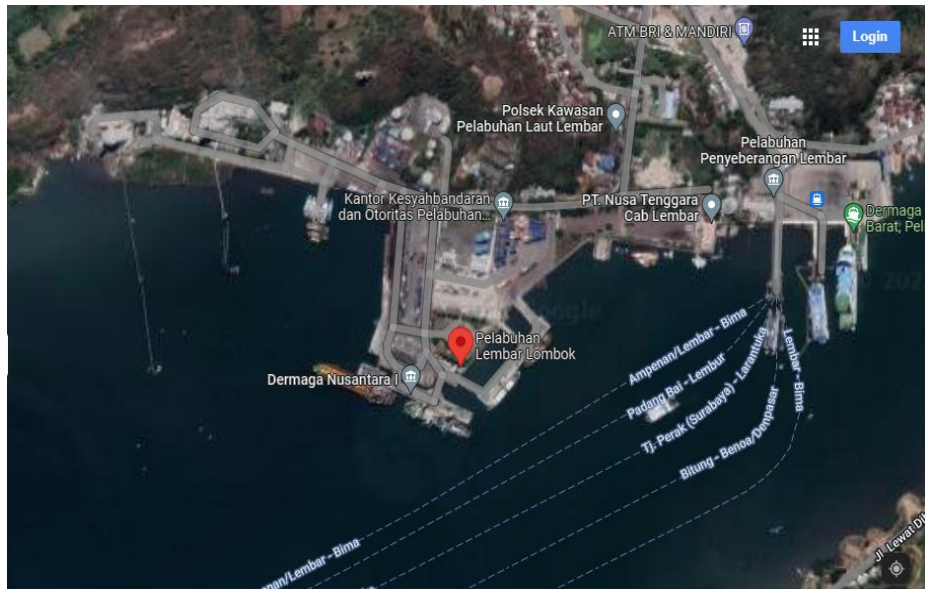
Indikator utama dalam penelitian ini didasarkan pada Standar pelayanan Penumpang Angkutan Umum penyebrangan di pelabuhan penyebrangan Menurut Peraturan Menteri Perhubungan PM 39 Tahun 2015. Ada enam indikator utama dalam penelitian ini, yaitu: Pelayanan keamanan, pelayanan keselamatan, pelayanan kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan.

3.3 Waktu Penelitian

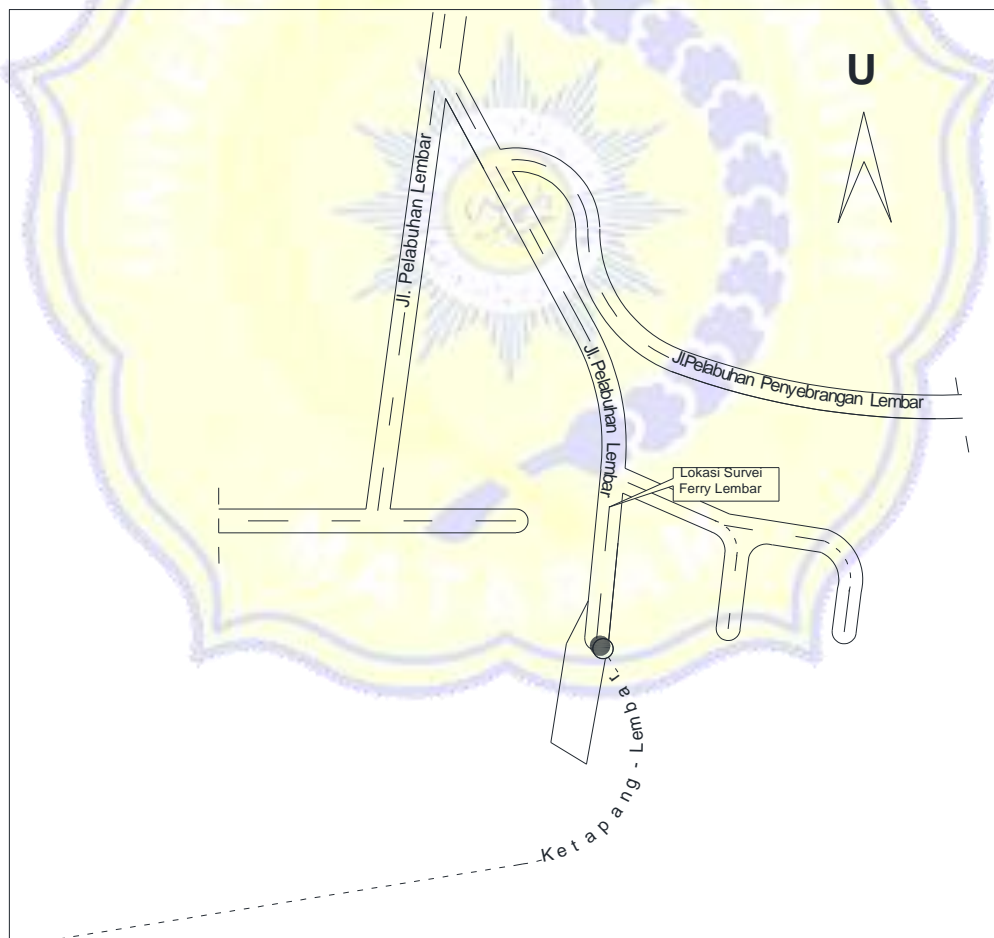
Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai dengan bulan September 2022 sampai memenuhi jumlah responden.

3.4 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Pelabuhan Lembar, Kecamatan Lembar, Kabupaten Lombok Barat, Provinsi NTB. Untuk lebih jelasnya mengenai lokasi penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1 dibawah ini.



Sumber : Google Maps 2022



Sumber : Autocad

Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian

3.5 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil survey langsung di lapangan. Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner yang diperoleh langsung dari responden.

2. Data sekunder

Istilah "data sekunder" mengacu pada informasi yang digunakan untuk mendukung data primer. Data sekunder juga dapat diperoleh dengan mencari di internet, jurnal, buku, studi literatur, dan sumber lain yang relevan dengan topik yang diteliti. Informasi yang dikumpulkan berupa.

1. Data kapasitas maksimal penumpang
2. Data fasilitas kapal
3. Jadwal keberangkatan
4. Pedoman metodologi ipa

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi metode kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan dengan menggunakan skala likert dimana tiap pertanyaan memiliki nilai skala 1 – 5. Selanjutnya metode wawancara dengan melakukan wawancara langsung terhadap penumpang serta pihak-pihak terkait misalnya petugas pelabuhan. Metode lain yang digunakan adalah metode observasi dengan cara melakukan observasi langsung pada objek penelitian yaitu Pelabuhan Lembar Kabupaten Lombok Barat untuk mengetahui gambaran sesungguhnya dari objek yang diteliti.

1. Metode kuesioner (*questionnaires methods*)

Peneliti akan menggunakan kuesioner dengan jawaban responden untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini. Konsumen yang berkunjung ke pelabuhan Lembar Kabupaten Lombok Barat

disurvei untuk mengumpulkan data primer. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan tentang karakteristik dan dimensi layanan yang akan diproses, pertanyaan sederhana telah disiapkan. pembuatan kuesioner berdasarkan metode kualitas layanan, yang meliputi bagian berikut dan sejumlah pertanyaan:

- a. Pertanyaan tentang mengidentifikasi persepsi dan harapan pelanggan; pertanyaan ini menilai persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan dan mencakup pertanyaan yang mewakili lima komponen kualitas layanan. Responden mengevaluasi pertanyaan pada skala Likert dengan skor maksimal 5.
- b. Tes yang mengukur kepentingan relatif setiap variabel. Untuk menentukan nilai total masing-masing variabel, responden memberikan nilai berdasarkan tingkat signifikansi masing-masing variabel.

2. Metode wawancara (*Interview methods*)

Peneliti menggunakan metode wawancara untuk mengumpulkan informasi tentang gambaran umum usaha dan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang kepuasan pelanggan. memudahkan peneliti untuk memahami isu-isu terkini.

3. Metode observasi (*observation methods*)

Untuk mendapatkan gambaran yang sebenarnya dari objek yang diteliti, peneliti menggunakan metode observasi yaitu pengamatan langsung terhadap objek penelitian di pelabuhan Lembar Kabupaten Lombok Barat.

3.7 Analisis Data

A. Menganalisis hasil Kuesioner

Setelah tahapan pengumpulan data, maka tahapan selanjutnya yang akan dilakukan yaitu tahapan analisis data. Pada tahapan ini akan dilakukan analisis data yang diperoleh dari hasil kuesioner menggunakan metode deskriptif, metode IPA, dan kesenjangan GAP sehingga dapat

diketahui tingkat kepuasan pelanggan, apakah sudah memenuhi standar kepuasan atau tidak.

1. Analisis deskriptif

Dalam ulasan ini, memanfaatkan investigasi deskriptif. Bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang kepuasan pelayanan ‘terhadap responden. Untuk menangani informasi dari hasil survei, pencipta menggunakan skala *likert*. Konsekuensi dari penyebaran kuesioner tersebut kemudian dicari kewajarannya dengan memanfaatkan kondisi tersebut 3.1 berikut ini (Sugiyono, 2014):

$$\text{Nilai Rata-rata} = \frac{\Sigma(\text{Frekuensi} \times \text{Bobot})}{\Sigma \text{sampel} (n)} \dots\dots\dots(\text{pers. 3.1})$$

Misalkan Karakterisasi responden yang menggunakan jasa KMP khususnya yang sudah dewasa yaitu orang-orang tertentu berumur < 20 tahun, 21-30 tahun, 31-50 tahun, dan 50 tahun dan dilakukan dengan tingkat pengajaran yang signifikan, pekerjaan, gaji, dan jumlah klien administrasi.

2. **Importance Performance Analysis (IPA)**

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan mengukur tanggapan pengguna jasa terhadap tingkat kepuasan dan penyampaian jasa, analisis ini dilakukan. Untuk menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan dan seberapa baik penyedia layanan memahami apa yang diinginkan pelanggan dari layanan yang mereka tawarkan, tingkat kesesuaian harus diukur. Karakteristik layanan disusun dalam kuesioner, yang kemudian diberikan kepada responden.

3. **Analisis Kesenjangan GAP**

GAP atau kesenjangan yang terjadi antara nilai yang diberikan oleh suatu bantuan melalui anggapan-anggapannya

dengan asumsi- asumsi yang diinginkan oleh wisatawan harus diperkirakan untuk menilai pemenuhan wisatawan dengan pelaksanaan administrasi. Perhitungan nilai *GAP* dilakukan pada masing-masing properti dengan kondisi 3.5 sebagai berikut:

$$GAP = X_i - Y_i \quad (\text{pers. 3.5})$$

Keterangan:

X_i = Skor penilaian tingkat kinerja

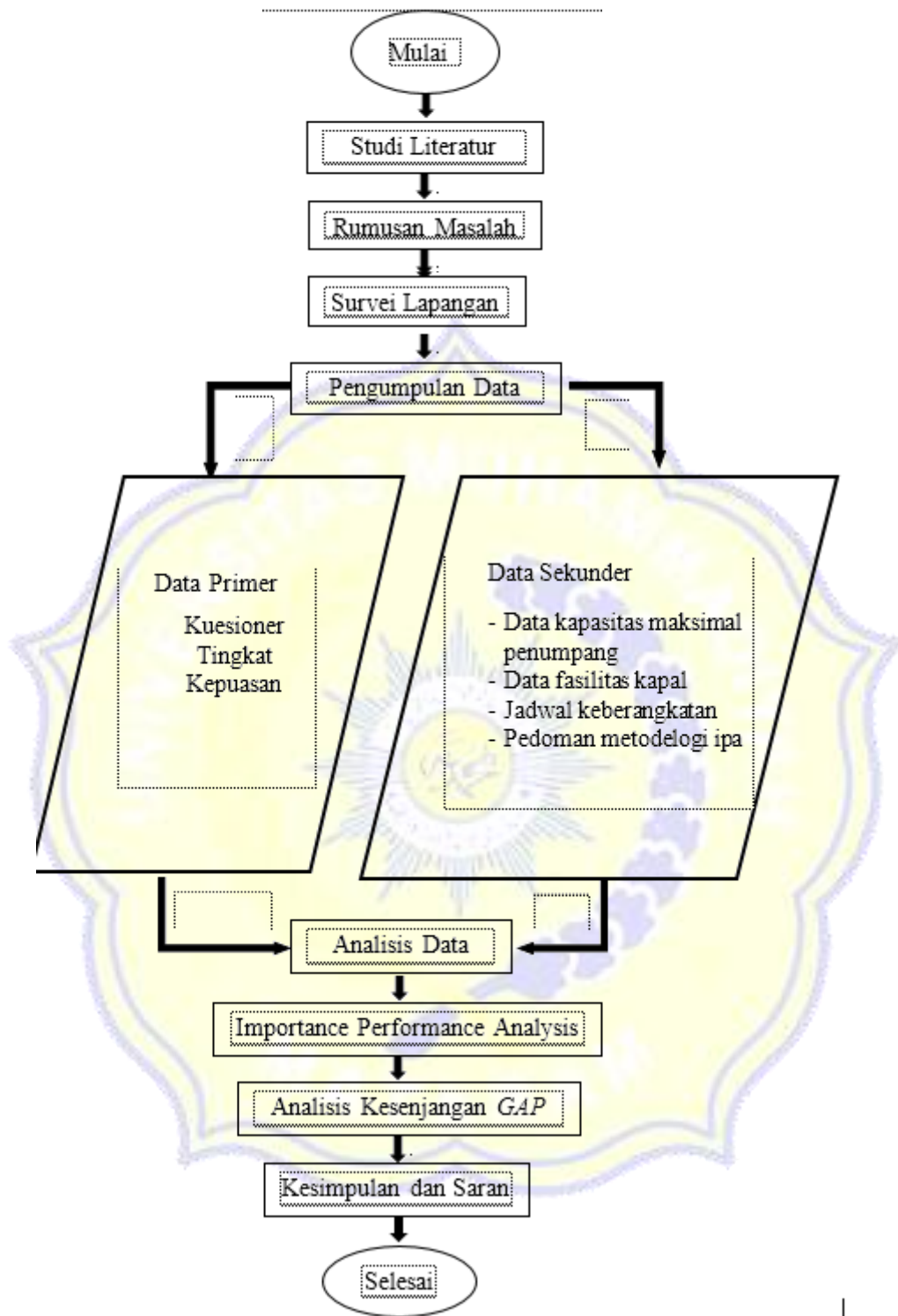
Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan

Selain itu, derajat komponen atau perencanaan sifat akan digambarkan atau dirangkai dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut garis Cartesian. yang dibatasi oleh hub X dan poros Y. Dalam garis besar Cartesian pencipta memecah melibatkan aplikasi IBM SPSS Statistic 24 untuk windows, sebagai berikut:

- b. Isi lembar kerja pada tampilan informasi seperti Nomor Soal, Kinerja, dan Signifikansi.
- c. Kemudian informasikan informasi yang telah ditangani sebagai informasi tentang nilai normal eksekusi dan kepentingan, pastikan itu dalam permintaan jumlah pertanyaan.
- d. Pilih *Graphs* kemudian *Legacy Dialog*, pilih *Scater/Dot* dan pilih *simple Scater* kemudian pilih *define*.
- e. Kemudian pada segmen Sumbu Y isikan informasi Interest, kemudian pada segmen Sumbu Y isikan informasi pemenuhan, dan pada segmen *Label Cases* isikan informasi nomor inquiry kemudian pada titik tersebut pilih Ok

3.8 Bagan Alir Penelitian

Gambar 3.2 di bawah ini menggambarkan tahapan atau langkah-langkah dalam melakukan penelitian agar dapat berfungsi dengan baik.



Gambar 3.2. Bagan Alir Penelitian