

SKRIPSI
ANALISA TINGKAT KEPUASAN DAN PELAYANAN PADA
ANGKUTAN UMUM KMP DLN OASIS JURUSAN LEMBAR,
LOMBOK – TANJUNG PERAK, SURABAYA

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



DISUSUN OLEH :

MULYADIN
417110092

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
TAHUN 2022

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI
ANALISA KEPUASAN DAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM
KMP DLN OASIS JURUSAN LEMBAR, LOMBOK – TANJUNG PERAK,
SURABAYA

Disusun Oleh :

MULYADIN

417110092

Mataram,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Ir. Isfanari, ST., MT.
NIDN. 0830086701


Titik Wahyuningsih, ST., MT.
NIDN. 0819097401

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

Dekan,


Dr. H. Aji Syailendra Ubaidillah, M. Sc
NIDN. 0806027101

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI
SKRIPSI
ANALISA TINGKAT KEPUASAN DAN PELAYANAN PADA
ANGKUTAN UMUM KAPAL KMP DLN OASIS JURUSAN LEMBAR,
LOMBOK-TANJUNG PERAK, SURABAYA

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : MULYADIN

NIM : 417110092

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 09 Januari 2023

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Penguji I : Ir Isfanari, ST.,MT

Penguji II : Titik Wahyuningsih, ST.,MT

Penguji III : Ahmad Zarkasi, ST., MT

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

Dekan,



Dr. H. Aji Svailendra Ubaidillah, ST., M. Sc
NIDN. 0806027101

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

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

“ANALISA KEPUASAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM KMP DLN OASIS JURUSAN LEMBAR, LOMBOK- TANJUNG PERAK, SURABAYA”

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, 22 MEI 2023

Yang Membuat Pernyataan



MULYADIN

NIM: 417110092



**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 : Mulyadin
 NIM : 417110092
 Tempat/Tgl Lahir : Nagembe, 05 SEPTEMBER 2000
 Program Studi : TEKNIK SIPIL
 Fakultas : TEKNIK
 No. Hp : 082 339 292 678
 Email : Mulyadinslanke026@gmail.com

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

Analisa Tingkat Kepuasan dan Pelayanan Pada Angkutan Umum Kapal KMP DLN OASIS jurusan Lembar, Lombok - Tanjung Perak, Surabaya.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 48%

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 disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

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

Mataram, 20 Februari 2023
 Penulis



Mulyadin
 NIM. 417110092

Mengetahui,
 Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



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

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 : Mulyadin
 NIM : A17110092
 Tempat/Tgl Lahir : NGGEMBE, 05 SEPTEMBER 2000
 Program Studi : TEKNIK SIPIL
 Fakultas : TEKNIK
 No. Hp/Email : 082 339 292 678
 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 dan Pelayanan Pada Angkutan Umum Kapal KMP DLW OASIS Jurusan Lembar, Lombok - Tanjung Perak, Surabaya.

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, 20 Februari 2023

Penulis



Mulyadin
 NIM. A17110092

Mengetahui,
 Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

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, Titik Wahyuningsih, 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..
4. Untuk Dwi Aisyah Str,kep, Muam M. Ody Darmawan ST, Juliadin ST, Adhar, Aris Munandar ST, Hendriawan ST, Arif Rahman ST, Syahrudin, Meldi Gijayanto ST, Rahmad Mirdas ST, Didi Hendrawansyah, dan Teknik Sipil 2017 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.
5. 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.

6. Untuk Zainal ikshan Abang sekaligus Guru di perantauan yang telah memberikan banyak ilmu dan juga motifasi-motifasi yang luar biasa dan tak terlupakan, semoga abang selalu diberikan kesehatan dan selalu sukses .



HALAMAN MOTTO

Hidup itu seperti aliran sungai yang terus mengalir dan dirimu, berusahalah 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 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)

KATA PENGANTAR



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 Tingkat Kepuasan Dan Pelayanan Pada Angkutan Umum Kapal KMP DLN OASIS Jurusan Lembar, Lombok – Tanjung Perak, Surabaya” 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 :

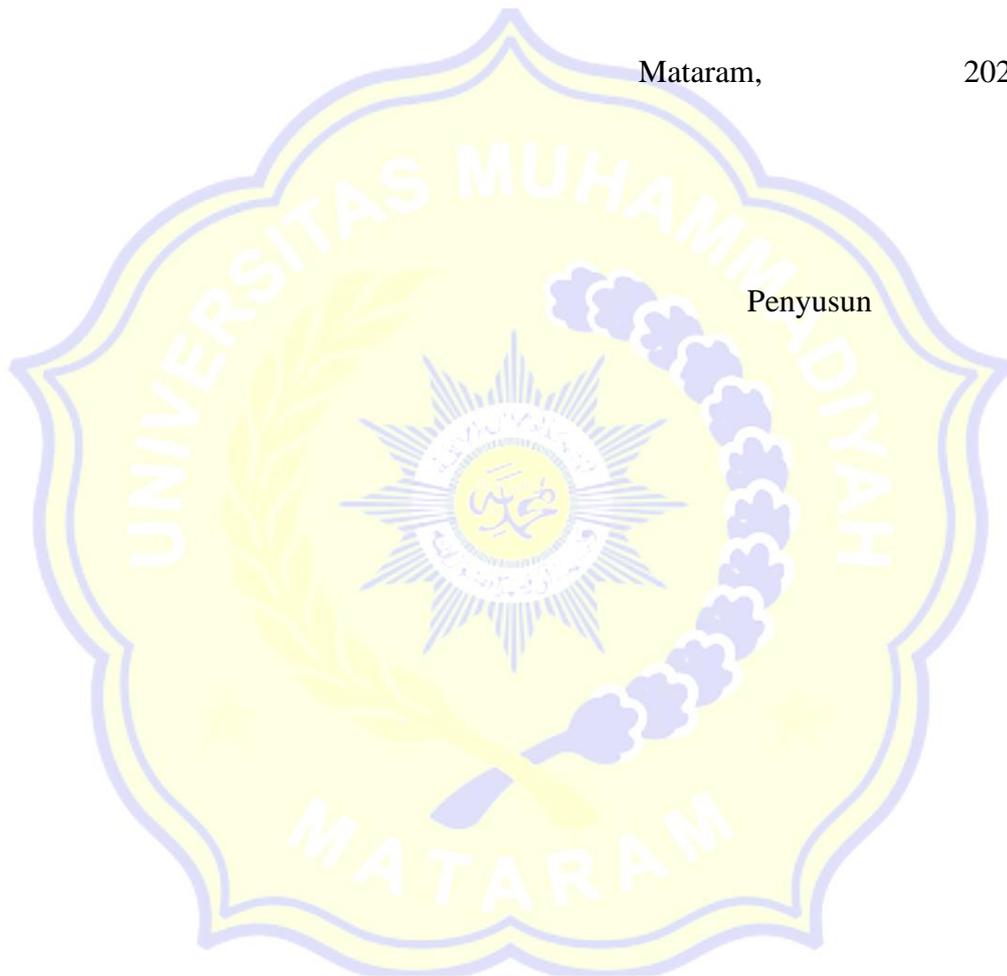
1. Drs. Abdul Wahab, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr.Aji Syailendra Ubaidillah, ST.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Agustini Ernawati, ST., M.Tech, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ir, Isfanari, ST., MT, selaku dosen pembimbing I.
5. Titik Wahyuningsih, ST., MT, selaku dosen pembimbing II.
6. Segenap dosen dan karyawan Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
7. 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,

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 di 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 DLN OASIS mengalami peningkatan penumpang pada saat hari-hari besar sedangkan pada hari-hari biasa mengalami penurunan konsumen sehingga yang dialami oleh PT Darma Lautan Nusantara menjadi suatu masalah. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis terkait kepuasan dan pelayanan pada angkutan umum KMP DLN OASIS jurusan Lembar, Lombok – Tanjung Pera, Surabaya

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 $(X) = 3.94$ Menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang atau pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan KMP DLN OASIS Jurusan Lembar, Lombok – Tanjung Perak, Surabaya di anggap sangat puas berdasarkan (enam) dimensi pelayanan. Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan transportasi KMP DLN OASIS Jurusan Lembar, Lombok – Tanjung Perak, Surabaya terhadap standar pelayanan Angkutan Umum di Pelabuhan penyebrangan Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 disimpulkan bahwa pelayanan KMP DLN OASIS 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. In Indonesian regions or provinces that directly support the tourism and educational sectors, ships play a significant role as a mode of transportation. As a result, the ship expects to increase the standard of service provided to customers by doing everything in its power to satisfy their needs. Over the holidays, more people traveled on KMP DLN OASIS. On regular days, however, there have been fewer customers. Therefore, the situation PT Darma Laut Nusantara is in has become a concern. As a result, it is essential to analyze customer satisfaction and service on KMP DLN OASIS public transportation in the Lembar direction between Lombok and Tanjung Pera, Surabaya. 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. Based on the analysis results, the average satisfaction level value is $(X) = 3.94$. It shows that the level of satisfaction of passengers or service users on the service quality of KMP DLN OASIS, Sheet Department, Lombok – Tanjung Perak, Surabaya is considered very satisfactory based on (six) service dimensions. Based on the KMP DLN OASIS transportation service evaluation in the Sheets Department, Lombok - Tanjung Perak, Surabaya, conducted in accordance with the Minister of Transportation Regulation Number 39 of 2015, it was determined that the KMP DLN OASIS service had adequately met the requirements.

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



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	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	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA LANDASAN TEORI	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Transportasi	7
2.1.2 Transportasi Angkutan Laut	8
2.1.3 Sarana Dan Prasarana Transportasi Angkutan Laut	9

2.1.4	Kualitas Pelayanan	17
2.1.5	Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Laut	19
2.1.6	Mengelola Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	20
2.1.7	Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	22
2.1.8	Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.9	Importance Performance Analysis (IPA).....	27
2.1.10	Uji Instrumen Pengumpulan Data	30
2.1.11	Analisa Kesenjangan Kualitas (SERVQUAL)	33
2.1.12	Populasi Dan Sampel.....	35
2.1.13	Definisi Operasional	36
2.1.14	Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan	39
2.2	Landasan Pustaka	42

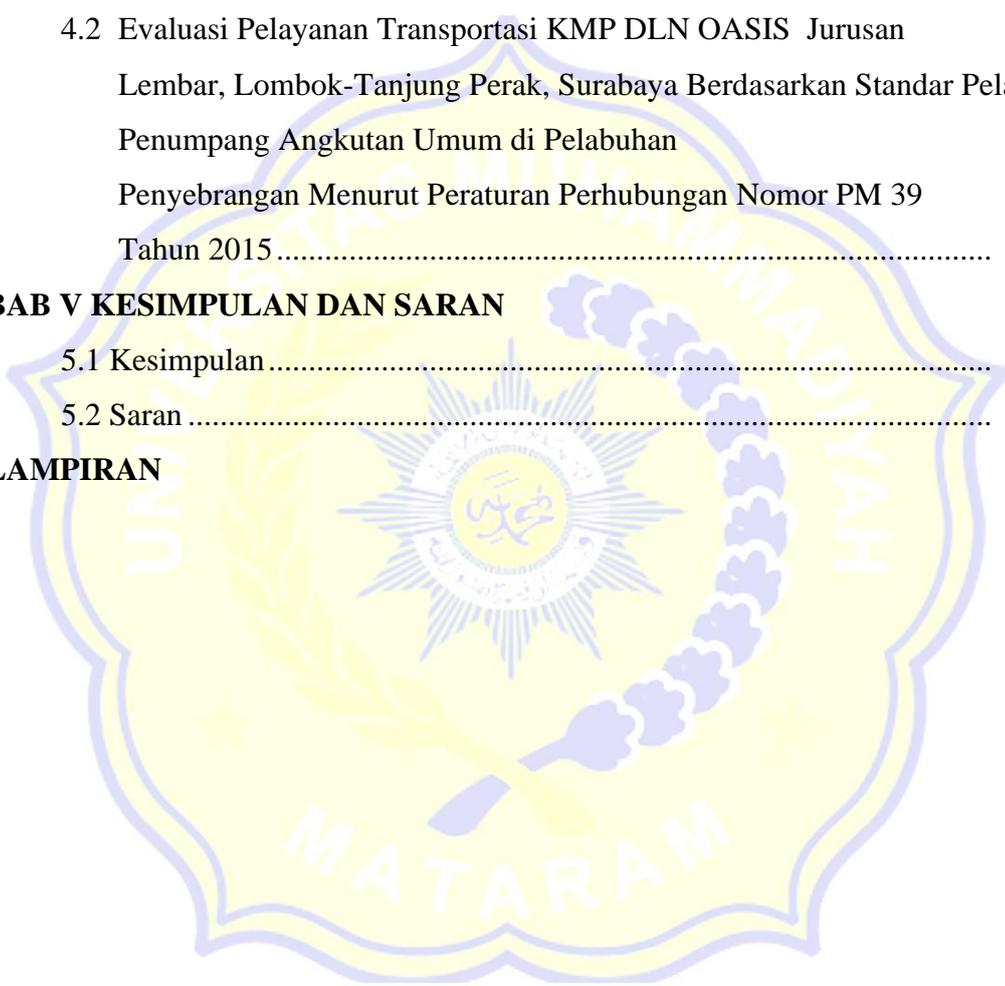
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desai Peneliti	46
3.2	Waktu Penelitian	46
3.3	Peta Lokasi Penelitian	46
3.4	Jenis Dan Sumber Data	47
3.5	Metode Pengumpulan Data	47
3.6	Metode Analisis Data	49
3.7	Bagan Alir Penelitian	51

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Evaluasi Pelayanan Transportasi Laut Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa.....	52
4.1.1	Data Karakteristik Responden.....	52
4.1.2	Uji Validitas	58

4.1.3 Uji Reliabilitas	60
4.1.4 Hasil Analisis dengan Metode Importance and Performance Analysis (IPA)	64
4.1.5 Diagram Cartesius Metode Importance and Performance Analysis (IPA) dengan Bantuan Aplikasi Microsoft Excel 2010.....	70
4.2 Evaluasi Pelayanan Transportasi KMP DLN OASIS Jurusan Lembar, Lombok-Tanjung Perak, Surabaya Berdasarkan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Umum di Pelabuhan Penyebrangan Menurut Peraturan Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	85
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Presentasse Responden Survey Menurut Jenis Kelamin Jumlah Responden.....	52
Tabel 4.2	Prosentase Responden Survey Menurut Usia Tabel Prosentase.....	53
Tabel 4.3	Presentase Responden Survey Menurut Tingkat Pendidikan Jumlah Responden.....	54
Tabel 4.4	Presentase Responden Survey Menurut Pekerjaan Jumlah Responden.....	56
Tabel 4.5	Presentase Responden Survey Menurut Penggunaan jasa Jumlah Responden.....	57
Tabel 4.6	Hasil Penguji Validitas Kepuasan dan Hasil penguji Validitas Kepentingan.....	58
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas Kepentingan.....	59
Tabel 4.8	Hasil Pengjian Reliabilitas Kepuasan	60
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Reliabilitas Kepentingan.....	61
Tabel 4.10	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan Responden.....	62
Tabel 4.11	Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan/Kinerja dan Penilaian Tingkat Kepuasan/Kepentingan Kualitas Pelayanan Konsumen Pengguna Jasa Pada kapal KMP DLN Oasis Jurusan Lembar, Lombok – Tanjung Perak Surabaya	65
Tabel 4.12	Check List Fasilitas Dan pelayanan	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Diagram Cartesius	28
Gambar 3.1	Peta Lokasi Penelitian	47
Gambar 3.2	Bagan Alir Penelitian	51
Gambar 4.1	Presentase Responden Survey Menurut Jenis Kelamin Jumlah Responden.....	56
Gambar 4.2	Presentase Responden Survey Menurut Usia Jumlah Responden	54
Gambar 4.3	Presentase Responden Survey Menurut Tingkat Pendidikan Jumlah Responden.....	55
Gambar 4.4	Presentase Responden Survey Menurut Pekerjaan Jumlah Responden.....	56
Gambar 4.5	Presentase Responden Survey Menurut Pengguna Jasa Jumlah Responden	57
Gambar 4.6	Diagram Cartesius Antara Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kepuasan.....	71
Gambar 4.7	Diagram Layanan Keselamatan	79
Gambar 4.8	Diagram Layanan Keamanan	80
Gambar 4.9	Diagram Layanan Keandalan atau Keteraturan	81
Gambar 4.10	Diagram Layanan Kenyamanan.....	82
Gambar 4.11	Diagram Layanan Kemudahan dan Keterjangkauan.....	83
Gambar 4.12	Diagram Layanan Kesenjangan	84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara maritim atau negara kepulauan yang sebagian besar wilayahnya meliputi lautan dan pulau-pulau yang terpisah satu sama lain. Sebagai konsekuensinya, lalu lintas maritim atau mode transportasi laut terkadang menjadi pilihan alternatif bahkan sering menjadi yang utama bagi warganegaranya untuk melakukan perjalanan dari satu pulau ke pulau lainnya. Transportasi maritim memiliki berbagai kelebihan bila dibandingkan dengan mode transportasi lainnya, seperti menyalurkan barang dengan jumlah dan kapasitas yang relatif lebih banyak dan juga lebih besar volumenya bila dibandingkan dengan mode transportasi udara atau darat. Selain itu, mode transportasi laut juga tidak menguras biaya yang terlalu mahal, ongkos perjalanan laut pada umumnya relatif jauh lebih murah bila dibandingkan dengan mode transportasi darat dan udara. Kapal merupakan salah satu jenis mode transportasi laut yang biasa digunakan di negara kita. Untuk keperluan penyeberangan, kapal laut sangat efektif untuk digunakan sebagai alat transportasi antar pulau.

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 14 Tahun 2002 kapal laut merupakan kendaraan air dengan bentuk dan jenis apapun, yang digerakkan dengan mekanik, tenaga mesin 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 laut yang sering dijumpai dan banyak digunakan oleh masyarakat sebagai penumpang salah satunya adalah kapal KMP DLN Oasis. Kapal laut ini

ialah salah satu sejenis angkutan laut yang dapat dimanfaatkan sebagai pilihan untuk angkutan penumpang dan angkutan barang bagi mereka yang hendak bepergian melalui trayek atau jalur pelayaran tertentu, salah satunya adalah jalur pelayaran jurusan Lembar (Lombok) - Tanjung Perak (Surabaya). KMP DLN Oasis memberikan keuntungan tersendiri yang di tawarkannya kepada para penumpang yaitu penyeberangan barang dan penumpang ke daerah-daerah dan wilayah yang dibatasi oleh laut atau perairan dimanapun di wilayah teritori laut negara Indonesia. Tidak hanya menawarkan pengangkutan penumpang saja, tetapi KMP DLN Oasis juga melayani jasa pengangkutan dan penyeberangan kendaraan bermotor, mobil, truk, dan juga bus. PT. Dharma Lautan Nusantara Indonesia sebagai perusahaan yang berada di belakang KMP DLN OASIS telah memiliki cabang yang tersebar di hamper seluruh wilayah negara Republik Indonesia untuk membantu masyarakat dalam untuk memenuhi kebutuhan penyeberangan laut.

Seiring dengan semakin meningkatnya perkembangan dan kualitas pada pelayanan jasa pelabuhan dan penyeberangan yang diberikan oleh PT. Dharma Lautan Nusantara, khususnya penyeberangan jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya), saat ini masyarakat pengguna jasa pelayaran lautpun semakin menempatkan KMP DLN Oasis menjadi pilihan utama mereka. Hal tersebut dapat kita amati dari semakin ketatnya persaingan pada kualitas pelayanan, promosi, dan harga yang PT. Dharma Lautan Nusantara tawarkan kepada para penumpang, khususnya usaha-usaha untuk menyediakan tingkat mobilitas dan kualitas layanan yang semakin tinggi untuk trayek penyeberangan transportasi laut jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya).

Lupiyoadi (2001) menyebut bahwasanya kepuasan pelanggan dapat ditentukan dengan cara membandingkan pelayanan yang diterima pelanggan, dengan pelayanan yang diharapkan atau yang dijanjikan untuknya. Oeh sebab

itulah, maka kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kenyataan pada layanan yang diterima berbanding dengan harapan ekspektasinya. Kepuasan ialah tinggi rendahnya derajat emosi yang diungkapkan seseorang sehubungan dengan hasil komparasi antara dari kualitas pelayanan yang diterima dengan fakta layanan yang diterima.

Angkutan penyeberangan antar wilayah membutuhkan pelayanan prima dan harusnya memberikan fasilitas yang dapat menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi para penumpangnya. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa penyeberangan jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya) Untuk menganalisis apakah pengguna layanan ini puas dengan layanan dan fasilitas yang diberikan. Analisis dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) menggunakan metode “*Importance and Performance Analysis (IPA)* dan *Service quality (SERVQUAL)*”. Atas pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi ini adalah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati).

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Kotler, 2011:24):

- a) Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan karyawan untuk memberikan layanan yang cepat dan memuaskan seperti yang dijanjikan.
- b) Jaminan (*Assurance*) yakni Kesopanan dan kejujuran staf.
- c) Bukti Fisik (*Tangible*) yakni kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada dunia luar (eksternal).
- d) Empati (*Empathy*) yakni hal-haal yang mencakup kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, dan pertimbangan yang tulus akan

kebutuhan pelanggan.

- e) Ketanggapan (*Responsiveness*) yakni keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cermat dan cepat tanggap.

Kepuasan atau ketidakpuasan para pelanggan merupakan topik diskusi seringkali menjadi perbincangan hangat di tingkat internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Kepuasan pelanggan atau penumpang tergantung pada kualitas barang dan jasa yang diminta oleh pelanggan, sehingga penjaminan kualitas menjadi prioritas bagi semua perusahaan dan saat ini digunakan sebagai ukuran keunggulan bersaing suatu perusahaan. Banyak kesulitan dalam mengevaluasi kualitas layanan, namun pada prinsipnya ada lima parameter kualitas layanan yang dapat digunakan dalam evaluasi ini, yaitu: *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Empathy* (Empati), *Assurance* (Jaminan).

Kepuasan dapat dinilai dengan memperoleh evaluasi pelanggan terhadap kinerja perusahaan dari kelima dimensi tersebut. Pengukuran kepuasan pelanggan adalah penentuan seberapa puas atau tidak puasnya pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dibandingkan dengan harapan mereka akan kepuasan pelayanan. Seberapa baik kualitas layanan pelabuhan untuk jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya). Hal tersebutlah yang pada akhirnya mendorong peneliti untuk mengadakan sebuah penelitian. Peneliti dalam hal ini berusaha untuk melakukan analisis mengenai kepuasan para pelanggan atau para penumpang untuk membantu mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan penyeberangan.

Analisis tingkat kepuasan penumpang perlu dilakukan karena selama ini belum terdapat usaha-usaha untuk mengukur kepuasan penumpang kapal laut jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya). Oleh karena itu peneliti

tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ Analisa Tingkat Kepuasan Dan Pelayanan Pada Angkutan Umum KMP DLN OASIS jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya)”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya di atas, maka dapat dipahami bahwasanya salah satu fungsi jasa angkutan dan pelayaran ialah semata-mata untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan penumpang yang harus berlandaskan pada kualitas pelayanan (*service quality*). Karena kualitas pelayanan inilah yang akan menjadi perhatian utama dalam hal mencapai tujuan untuk memenangkan persaingan antar perusahaan jasa penyeberangan, oleh sebab itulah maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagaimana dijabarkan dalam pemaparan berikut ini:

1. Bagaimana tingkat kepuasan dan kepentingan pada Pelayanan Angkutan Umum KMP DLN Oasis Jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya)?
2. Bagaimana Sistem Pelayanan KMP DLN Oasis Jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya) Apakah Sudah Sesuai Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.39 Tahun 2015

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui diantaranya yaitu:

1. Untuk Mengetahui tingkat kepuasan penumpang/pelanggan Terhadap Pelayanan Angkutan Umum KMP DLN Oasis Jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya)?
2. Untuk Mengetahui Sistem Pelayanan KMP DLN Oasis Jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya) Apakah Sudah Sesuai Standar

Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.39 Tahun 2015 ?

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian, maka diberlakukan batasan-batasan sebagai berikut agar tidak terlalu luas, sehingga penelitian diharapkan menjadi terarah.

1. Penelitian dilakukan pada penumpang kapal KMP DLN Oasis jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya).
2. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner.
3. Kuesioner di sebarkan kepada 100 responden.
4. Kuesioner dibuat berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015.
5. Penelitian yang dilakukan hanya terhadap tingkat kepuasan penumpang kapal KMP DLN Oasis jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya).
6. Pengujian instrumen yang dilakukan antara lain uji validitas dan uji reliabilitas.

1.5 Manfaat Masalah

1. Bagi peneliti

Secara teori, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang nilai kepuasan penumpang kapal KMP DLN Oasis jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya).

2. Bagi perusahaan

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan Kapal KMP DLN Oasis sebagai pertimbangan dan masukan perusahaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen atau penumpang.

3. Bagi pihak lain

Secara akademik diharapkan khazanah penelitian teknik sipil akan semakin meningkat bersamaan dengan hadirnya laporan hasil penelitian ini. Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi tambahan bagi peneliti yang melakukan penelitian serupa dan dapat digunakan untuk menginformasikan harapan penumpang mengenai kualitas layanan yang diharapkan khususnya pada topik kajian yang dibahas oleh peneliti dalam skripsi ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Transportasi

Pengangkutan atau transportasi adalah proses pemindahan orang atau benda dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat transportasi tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu. Mutasi dan pergerakan barang dan orang disebabkan oleh perbedaan tingkat utilitas dalam bentuk nilai tempat (*place utility*) ataupun nilai waktu (*time utility*). Transportasi merupakan salah satu cara untuk mempercepat dan memperlancar roda ekonomi, memperkokoh kohesi dan keneksi antar nasional, meningkatkan dan mendukung pertahanan dan keamanan negara, serta mencapai suatu kebulatan ikatan pada sebuah negara kepulauan. transportasi juga menjadi sarana penghubung yang menjadi penyambung tadi ikatan antar bangsa-bangsa di dunia. Pentingnya transportasi tercermin dari penerapannya yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan bangsa dan pemerintahan, serta pergerakan orang dan barang, baik di dalam maupun di luar negeri, yang mempengaruhi permintaan akan jasa transportasi. Transportasi juga menjadi peenentu untuk meningkatkan pembangunan dan distribusi hasil produk dari berbagai daerah ke daerah lainnya, dengan begitu akan meningkatkan taraf hidup bagi masyarakat yang berasal dari daerah yang akan kaya sumber daya alam tetapi masih tertinggal.

Transportasi adalah layanan yang dirancang untuk melayani masyarakat dengan cara menghubungkan banyak lokasi berbeda di mana kegiatan berlangsung. Oleh karena itu, tempat-tempat tersebut tidak sendiri, melainkan bagian dari sosio-ekonomi yang menghubungkan wilayah, daerah, dan bangsa. Misi transportasi adalah menyediakan jaringan pasokan lengkap yang dirancang untuk pergerakan

orang dan barang. Jaringan ini memiliki infrastruktur transportasi dan terminal tempat berlangsungnya proses transportasi dari satu moda ke moda lainnya. Jaringan ini dapat berupa jaringan fisik seperti jalan, rel kereta api, atau kapal seperti laut atau maskapai penerbangan. Sistem transportasi dapat dianalisis dari segi keberadaan, mobilitas dan efisiensinya sebagai berikut:

1. Keberadaannya, berarti jangkauan sistem yang luas, jalur langsung antara titik akses, kemampuan menangani lalu lintas yang berbeda, dan seterusnya, di mana saja pada waktu yang bersamaan.
2. Mobilitas, diartikan sebagai jumlah lalu lintas yang dapat ditangani oleh kapasitas sistem dan kecepatan lalu lintas pada umumnya berjalan.
3. Efisiensi, hal ini ditunjukkan dengan berkurangnya biaya khusus dan overhead, dampak lingkungan dan energi, indikator keandalan dan kenyamanan.

Menyadari begitu pentingnya peranan transportasi tersebut, maka transportasi laut sebagai salah satu sarana transportasi air perlu diwujudkan dalam sistem transportasi nasional yang dapat mewujudkan pelayanan transportasi yang terintegrasi dan seimbang sesuai dengan kebutuhan. Layak, teratur, lancar dan cepat, mudah dijangkau, tepat waktu, nyaman, terjangkau, tertib, aman, rendah polusi dan efisien, aman dan mudah dijangkau, kapasitas pelayanan angkutan terpadu dengan efektifitas yang tinggi.

2.1.2 Transportasi Angkutan Laut

Angkutan laut adalah kegiatan pengangkutan dan/atau pemindahan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan bentuk dan jenis kendaraan air tertentu yang digerakkan oleh tenaga mekanik, tenaga angin, atau tenaga yang bersumber dari bentuk yang lain. (Jinca,2011). Karena area produksi dan area konsumsi biasanya terletak di lokasi yang berbeda, maka kehadiran moda transportasi sangatlah diperlukan. Saling keterkaitan ini bersumber dari fenomena

yang sudah tidak asing lagi, yaitu bahwa harga produk yang dijual ke lokasi konsumen dengan permintaan yang lebih tinggi akan produk tersebut, maka produk yang diproduksi di wilayah produsen akan meningkatkan harganya dibandingkan dengan ketika produk tersebut dijual di tempat produksi.

Kapal dan pelabuhan adalah fasilitas dan infrastruktur maritim yang saling berhubungan yang mendukung lalu lintas perdagangan, penumpang, dan barang. Fungsi utama sarana dan prasarana transportasi laut adalah untuk memperpendek jarak tempuh, memindahkan produk dan memfasilitasi komunikasi regional. Metode transportasi laut meliputi aksesibilitas dan ketersediaan jaringan pelayaran, akses terbatas ke pelabuhan, mobilitas dan kenyamanan penumpang yang rendah, serta efisiensi dan ketersediaan yang tinggi dalam mengangkut barang dalam jumlah besar dengan keamanan yang bervariasi, termasuk efisiensi (Khisty, C. Jotin, & Lall, 1997)

2.1.3 Sarana Dan Prasarana Transportasi Angkatan Laut

1. Pelabuhan

Pelabuhan (*port*) merupakan daerah maritim yang terlindung dari gelombang dan dilengkapi dengan fasilitas terminal laut seperti dermaga untuk bongkar muat kapal, *crane* untuk bongkar muat kargo, gudang dan tempat penyimpanan kapal untuk membongkar muatan, dan gudang untuk bongkar muat kargo sehingga dimungkinkan penyimpanan jangka panjang hingga menunggu pengiriman atau transportasi siap diberangkatkan ke lokasi tujuan.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa pelabuhan memiliki fasilitas untuk penumpang dan barang seperti dermaga, tempat berlabuh dan segala fasilitasnya (Triatmodjo, 1996). Fungsi utama pelabuhan dalam hal ini adalah tempat perpindahan barang dan penumpang. Secara garis

besar, pelabuhan memiliki fungsi; *interface, link, gateway dan industry entity*.

- a. *Interface*, ialah fungsi pelabuhan dalam menyediakan berbagai fasilitas dan layanan untuk transfer kapal ke pantai dan/atau kapal ke kapal..
- b. *Link*, ialah Pelabuhan berfungsi sebagai salah satu penghubung dalam proses transportasi dari asal ke tujuan. Dalam fungsinya sebagai penghubung, port seringkali dianggap sebagai penghubung yang lemah.
- c. *Gateway*, ialah Pelabuhan berfungsi sebagai pintu gerbang ke negara dan wilayah. Konsep tersebut dilatarbelakangi oleh pemaparan aturan dan prosedur yang harus diikuti oleh setiap kapal, khususnya kapal asing saat memasuki pelabuhan.
- d. *Industry entity*, ialah fungsi pelabuhan terkait dengan berkembangnya teknologi perdagangan, perkapalan dan penanganan kargo, begitu pula para pengguna jasa pelabuhan, menjadikan fungsi pelabuhan tidak hanya sebagai gerbang statis tetapi juga bagian industri yang dinamis. Pasalnya, pelabuhan tersebut memiliki jaringan dan layanan transportasi yang lengkap sebagai bagian dari kawasan/kawasan industri. Fungsi ini memungkinkan pelabuhan untuk memfasilitasi perdagangan, transportasi, pelayaran dan pengembangan industri..

Menurut pandangan Triatmodjo (2010), Pelabuhan dapat dikategorikan ke dalam berbagai jenis berdasarkan peringkatnya, dan pelabuhan lain dapat dikategorikan berdasarkan operasi, bisnis, fungsi dalam perdagangan domestik dan internasional, dan penggunaannya.

A. Berdasarkan penyelenggaraannya.

a) Pelabuhan umum

Menurut pendapat dan pandangan Triatmodjo (2010), ia menyebut Pelabuhan umum diselenggarakan untuk mendukung kebutuhan pelayanan publik. Pengelolaan pelabuhan umum dapat dilaksanakan oleh pemerintah dan diberikan pengelolaannya kepada perusahaan pengembangan publik yang diberdayakan untuk mengelola pelabuhan umum. Terdapat empat badan usaha milik negara di Indonesia yang menjadi penyelenggara pelayaran dan Pelabuhan umum yaitu: PT. Persero Pelabuhan Indonesia IV berkedudukan di Makassar; PT. Persero Pelabuhan Indonesia III berkedudukan di Surabaya; PT. Persero Indonesia II berkedudukan di Jakarta; dan PT. Persero Pelabuhan Indonesia I berkedudukan di Medan.

b) Pelabuhan khusus

Triatmodjo (2010) mengatakan bahwasanya untuk kepentingan tersendiri guna menunjang kegiatan tertentu maka dihadirkan bentuk pelabuhan lain yaitu pelabuhan khusus. Pelabuhan tidaklah diperbolehkan untuk digunakan dalam hal memenuhi kepentingan umum kecuali dalam kondisi tertentu dengan persetujuan dari pemerintah. Pelabuhan khusus dibangun oleh pemerintah atau perusahaan swasta dan digunakan untuk pengiriman produk perusahaan.

B. Berdasarkan pengusahaannya

a) Pelabuhan yang diusahakan

Pelabuhan yang keberadaannya sengaja dibangun untuk tujuan menyediakan berbagai pelabuhan penyeberangan yang diperlukan

untuk bongkar muat kapal yang masuk, penumpang naik dan turun, dan kegiatan lainnya. Biaya pada pelabuhan ini meliputi jasa dok, jasa tambat, jasa pemanduan, jasa kapal, jasa air tawar, jasa kapal, jasa susun dan jasa bongkar muat.

b) Pelabuhan yang tidak diusahakan.

Jenis pelabuhan ini hanya tempat kapal/perahu dapat dimuat/dibongkar dll. Pelabuhan-pelabuhan ini umumnya merupakan pelabuhan-pelabuhan kecil yang dibiayai pemerintah dan dikelola oleh Bagian Pelaksana Teknis Ditjen Pelayaran.

C. Berdasarkan Fungsinya Dalam Perdagangan Nasional Dan Internasional.

a) Pelabuhan laut

Pelabuhan laut adalah pelabuhan di mana kapal asing dapat masuk dan keluar dengan bebas. Pelabuhan ini biasanya merupakan pelabuhan besar dan ramai dikunjungi oleh para pelaut.

b) Pelabuhan pantai

c) Pelabuhan pesisir atau juga disebut dengan istilah pelabuhan pantai adalah pelabuhan yang kehadirannya bertujuan untuk melayani bongkar muat perdagangan dalam negeri saja, sehingga kapal berbendera asing tidak bisa bebas mengunjunginya. Kapal asing bisa masuk ke pelabuhan ini dengan terlebih dahulu meminta izin (Saleh, L., & Adixio, 2013) .

D.Berdasarkan Penggunaannya.

a) Pelabuhan ikan

Pelabuhan perikanan yang ada pada umumnya tidak membutuhkan kedalaman air yang sangat dalam dan besar karena perahu motor yang para nelayan manfaatkan untuk kegiatan menangkap ikan tidaklah begitu besar (Kramadibrata, 1985).

b) Pelabuhan minyak

Pelabuhan minyak biasanya tidak membutuhkan teluk atau dermaga, melainkan membutuhkan perancah atau jembatan gantry yang menjorok ke laut. Bongkar muat dilakukan dengan pipa dan pompa yang dipasang di bawah jembatan dan pelabuhan ini harus ditempatkan pada jarak tertentu dari fasilitas umum. (Kramadibrata, 1985).

c) Pelabuhan barang

Pelabuhan jenis ini ditemukan di tepi-tepi sungai besar. Pelabuhan harus sepi untuk bongkar muat kargo. Pelabuhan ini memiliki dermaga untuk bongkar muat barang. (Kramadibrata, 1985).

d) Pelabuhan penumpang

Pelabuhan ini tidak jauh berbeda dengan pelabuhan kargo. Dermaga pemuatan di bagian belakang teluk memiliki gudang, penumpang, dan barang. Namun, untuk pelabuhan penumpang di pelabuhan kecil dan menengah akan dibangun stasiun penumpang untuk melayani semua fungsi yang berkaitan dengan kebutuhan pemudik, seperti kantor imigrasi, kantor keamanan, dewan direksi, pelabuhan, dan kapal pesiar. (Kramadibrata, 1985)

e) Pelabuhan campuran

Penggunaan pada pelabuhan campuran terbatas untuk tahap pengembangan dan kebutuhan bongkar muat minyak juga menggunakan jembatan atau jetty yang sama dengan jenis pelabuhan yang lain (Kramadibrata, 1985).

f) Pelabuhan militer

Pelabuhan dengan jenis ini biasanya memiliki perairan yang luas untuk pergerakan kapal perang yang cepat dan berbagai tata letak yang terpisah satu sama lainnya. (Kramadibrata, 1985).

2. Kapal

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

Dimensi kapal

Fasilitas yang berhubungan langsung dengan perencanaan pelabuhan dan yang harus tersedia di pelabuhan diperlukan sebagai salah satu dimensi kapal, berikut ini dimensi-dimensi yang tersebut.

- 1) Panjang Kapal (*Length*), Lebar dan Kedalaman Kapal merupakan Panjang suatu kapal secara umum, panjang desain garis air dan panjang garis tegak lurus antara keduanya, lebar dan dalam suatu kapal merupakan dimensi utama suatu kapal dalam menentukan dimensi kapal lainnya. Parameter detailnya dapat dijelaskan dipenjelasan selanjutnya.
- 2) LOA (*Length Over All*) Menurut definisi, LOA adalah panjang kapal dari haluan kapal terdepan sampai kapal terjauh. Pengukuran utama yang kita butuhkan adalah panjang kapal, muatan, semakin panjang LOA, semakin besar muatan kapal.
- 3) LWL (*Length On Designes Water Line*) ialah pengukuran Panjang kapal

dengan mengukur dari haluan kapal pada garis air sampai buritan kapal pada garis air laut. Panjang kapal adalah jarak dari haluan ke garis buritannya.

- 4) LBP (*Lenght Beetwen Perpendicular*) ialah pengukuran panjang kapal yang diukur dengan kriteria dari haluan kapal sampai ketinggian kemudi di garis air. Lebar Kapal (Beam) Lebar kapal adalah jarak maksimum antara kedua sisi kapal.

3. Kapal Ferry

Ferry adalah salah satu bentuk transportasi laut yang paling umum. Ini karena feri lebih cepat daripada moda transportasi laut lainnya. Untuk itu, perahu sering digunakan sebagai alat transportasi antara sungai dan pulau-pulau terpencil, sehingga dapat digunakan dengan harga yang relatif murah. Hal ini membuat feri menjadi pilihan transportasi yang sangat efisien di pulau-pulau di Indonesia.

Kapal dapat dibagi menjadi beberapa jenis sesuai dengan bentuk lambungnya. Ini akan mempengaruhi kapasitas, berikut jenis-jenis kapal ferry yang sering dijumpai:

- a) Kapal ferry monohull konvensional

kapal jenis ini biasa digunakan sebagai alat penyeberangan orang, kendaraan dan barang. Kapal ini sering digunakan sebagai kendaraan atau pengangkut barang karena memiliki kapasitas muatan yang cukup besar. Kapal monohull tipikal ini memiliki lambung depan atau belakang yang dapat dibuka untuk menampung kapal yang mampu membawa kendaraan.

- b) Kapal ferry vee shaped monohull

Kapal dengan jenis ini memiliki lambung tunggal seperti monohull

tradisional, tetapi bentuknya lebih ramping dan meruncing, memberikan kecepatan dan kemampuan manuver yang lebih baik daripada monohull tradisional. Namun, dengan bentuk lambung dan lambung seperti itu, kapal ini membawa muatan yang jauh lebih sedikit daripada monohull tradisional. Oleh karena itu, kapal ini akan digunakan sebagai kapal penumpang berkecepatan tinggi (*fast ferry*).

c) Kapal catamaran

Kapal dengan jenis ini pada umumnya memiliki dua lambung (double hull) dan dapat digunakan untuk berlayar dengan kecepatan yang super tinggi. Kapal ini biasanya digunakan sebagai kapal penumpang super cepat (super fast ferry). Namun, karena kapal ini tidak memiliki daya angkut yang memadai, maka penumpang kapal juga akan terbatas pada beberapa orang saja.

d) Kapal ferry cruise/liner

Jenis kapal ini biasanya adalah kapal penumpang yang digunakan untuk pariwisata dan perjalanan jarak jauh. Kapal ini memiliki ukuran dan daya angkut yang cukup memadai untuk menampung sejumlah orang yang berwisata dengan banyak rombongan.

4. PT. Dharma Lautan Nusantara

P.T. Dharma Lautan Nusantara (DLN) didirikan dengan nama PT PBM Dharma Lautan Nusantara Anak Perusahaan BUMN PT Pelayaran Samudera Djakarta Laut(Persero) telah dikonsolidasikan dengan akta notaris Solaman Arjasamata. Akta terakhir yang direvisi dibuat pada tanggal 10 April 2008 dan disetujui oleh UU RI dan Kementerian. Hak asasi Manusia dengan nomor AHU-54550.AH.01.02 dari tahun 2008 dan juga telah memenuhi standar ISO 9001:2008.

5. Kapal KM DLN Oasis

Kapal DLN Oasis adalah KMP atau kapal Ferry yang melayani jalur penyebrangan dari Surabaya ke Lombok atau sebaliknya dari Helai Lombok ke Surabaya. Kapal DLN Oasis (PT. Dharma Lautan Nusantara) melayani 3 kali penyeberangan selama seminggu dari Dermaga Lombok ke Dermaga Tanjung Perak Surabaya dan sebaliknya. Fasilitas di kapal KMP DLN Oasis sangat lengkap mulai dari kabin ber-AC, area merokok, taman bermain atau ruang bermain anak, kantin kecil yang menjual makanan ringan, masjid hingga toilet yang nyaman.

Lama perjalanan kapal ini sendiri sama dengan kapal lainnya. Perjalanan kapal KMP DNS Oasis dari Surabaya ke Lombok atau Tanjung Perak Surabaya ke Lombok memakan waktu 18-20 jam.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf kepandaian, kecakapan atau mutu. Berpatokan pada pandangan Tjiptono (1995) definisi mutu atau kualitas ialah kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian untuk digunakan, perbaikan terus-menerus, bebas dari kerusakan dan cacat, selalu memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal, mampu melakukan segalanya dengan benar dan menyenangkan bagi para pelanggan atau pengguna jasa yang ditawarkan oleh pemilik jasa ataupun pemilik barang.

Menurut padnangan Ibrahim (1997) Kualitas ialah suatu bentuk strategi bisnis yang paling mendasar dan fundamental untuk menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan kepuasan pelanggan, kapasitas sumber daya, modal, teknologi, peralatan, material, dan personel. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jasa mencakup tiga hal

yaitu objek atau cara pelayanan, usaha memenuhi kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, dan fasilitas yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang, jasa atau pelayanan.

Menurut pandangan Lovelock (1991), Layanan ialah suatu jenis produk yang tidak berwujud (intangible), cepat berlalu, dirasakan dan dialami pada waktu yang bersamaan. Artinya jasa adalah produk yang dapat dimiliki tetapi tidak memiliki wujud atau wujud yang dapat dialami dan dirasakan oleh penerima jasa-jasa berasal dari layanan yang ditawarkan. Ini berarti membantu Anda mempersiapkan dan mengurus hal-hal yang dibutuhkan oleh para pelanggan. (Poerwadarminta, 1990).

Dari pengertian dan pandangan-pandangan para ahli tersebut di atas, pelayanan dapat diartikan sebagai perbuatan membantu, menyediakan, dan mengurus, baik berupa barang maupun jasa dari satu pihak ke pihak yang lainnya. Menurut (Zeithmal, *et al.*, 1990) berbagai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penilaian tinggi rendahnya kualitas suatu layanan ialah sebagaimana dijabarkan berikut ini :

1. *Word of mouth communication*, Informasi tentang Layanan, termasuk percakapan verbal yang didengar Pengguna dari Pengguna Layanan lainnya, merupakan faktor kunci dalam membentuk peringkat Kualitas Layanan oleh Pengguna Layanan.
2. *Personal needs*, Jenis kebutuhan pribadi yang dapat memberikan informasi mengenai tinggi rendahnya tingkat kualitas layanan yang berbeda sesuai dengan karakteristik individu dan variasi kondisi lokasi dan tempat pelayanan diberikan.
3. *Past experience*, ialah berbagai bentuk pengalaman masa lalu yang telah dialami oleh para pengguna Layanan terkait dengan tujuan penggunaan

Layanan, dll.

4. *External communication*, Dengan kata lain, jenis komunikasi eksternal dari penyedia layanan memainkan peran penting dalam membentuk kualitas layanan bagi pengguna, dan faktor harga/biaya komunikasi eksternal memainkan peran yang sangat penting.

Zeithaml (*et al.*, 1990) mengatakan bahwasanya untuk memberikan skor penilaian terhadap kualitas pada suatu pelayanan, ada terdapat sepuluh dimensi yang diketahui mempengaruhi tinggi rendahnya kualitas pelayanan, yakni:

1. *Tangibles*: yakni berbagai fasilitas yang terlihat, peralatan personel, peralatan atau bahan komunikasi.
2. *Reliability*: yakni kemampuan untuk menjanjikan layanan yang andal atau dapat dipertanggungjawabkan secara akurat.
3. *Responsiveness*: yakni Kesiediaan untuk membantu pelanggan, memberikan layanan yang dijanjikan, dan memberikan tanggapan yang cepat untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
4. *Competence*: yakni meningkatnya permintaan akan keterampilan dan pengetahuan untuk menyediakan layanan.
5. *Courtesy*: yakni Kesopanan, daya tanggap, pertimbangan dan keramahan dalam hal-hal yang berurusan dengan pelanggan.

2.1.5 Atribut Pelayanan Dan Jasa Transportasi

Atribut ialah karakteristik pelayanan meliputi biaya bahan bakar, biaya transportasi tidak langsung seperti biaya pemeliharaan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kapan, dimana, dengan sarana apa, dan bagaimana cara memindahkan dan mengangkut. dia berpergian Konsumen yang berbeda mempertimbangkan atribut layanan yang

berbeda. Konsumen, tentu saja, tidak mempertimbangkan karakteristik layanan dalam jenis layanan tertentu, tetapi hanya mengidentifikasi beberapa variabel layanan yang mereka yakini berdampak signifikan pada pengalaman mereka (Mannheim, 1979).

Dalam Mannheim (1979), beberapa karakteristik pelayanan yang disediakan di sektor transportasi dimodelkan dari konsumen (1979), dan karakteristik tersebut mewakili pelayanan kepada konsumen dan mempengaruhi perilaku masing-masing konsumen. Contoh karakteristik yang dirumuskan oleh Mannheim ialah sebagai berikut:

- a. Metrik Waktu, meliputi total waktu tempuh, keandalan (variabilitas waktu tempuh), waktu transfer, frekuensi perjalanan, dan jadwal perjalanan.
- b. Metrik biaya, mencakup biaya transportasi langsung seperti ongkos angkut dan asuransi.
- c. Metrik keamanan dan keselamatan meliputi risiko dan keamanan.
- d. Metrik Jarak tempuh, kenyamanan fisik (kehangatan, kebersihan), kenikmatan perjalanan (penanganan bagasi, ticketing, pelayanan makanan, hiburan musik dan kesenangan lainnya), kenikmatan dan kenyamanan pengguna jasa.
- e. Metrik Layanan, Jasa perjalanan berupa asuransi tanggung gugat dan hak pengembalian.

2.1.6 Mengelola Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Salah satu strategi yang digunakan perusahaan jasa untuk membedakan diri dari para pesaingnya adalah dengan secara konsisten memberikan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi. Yang penting adalah bahwa kualitas layanan pelanggan memenuhi atau melebihi harapan. Harapan penumpang adalah hasil dari pengalaman mereka. Penumpang memilih penyedia layanan mereka berdasarkan

pengalaman dan layanan yang mereka terima. Penumpang membandingkan layanan yang mereka rasakan dengan layanan yang mereka inginkan. Jika layanan yang dirasakan kurang dari tingkat layanan yang diinginkan, penyedia layanan kehilangan kepercayaan penumpang. Jika layanan yang dirasakan melebihi standar layanan yang diinginkan, penumpang akan menggunakan kembali layanan dari penyedia layanan.

Untuk mengukur standar kualitas pemasaran digunakan pendekatan ukur kualitas pemasaran yang mana salah satunya adalah model SERVQUAL (service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithel, dan Berry. SERVQUAL sendiri dibangun di atas lima faktor utama, yaitu:

1. Dimensi bukti fisik (*tangible*)

Dengan kata lain, keberadaan perusahaan dapat ditunjukkan ke luar. Aspek khusus meliputi kelengkapan peralatan (teknis), fasilitas fisik yang bersih (gedung, gudang, dll), dan penampilan karyawan yang menarik dan bersih.

2. Dimensi kehandalan (*reliability*)

Keandalan perusahaan adalah untuk dapat memberikan layanan yang dijanjikannya secara akurat dan andal. Aspek kehandalan antara lain memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Ketepatan waktu pelayanan, prosedur pelayanan tidak rumit, pelayanan seragam bebas kesalahan, sikap peduli dan ketelitian yang tinggi.

3. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*)

yakni perusahaan yang dapat membantu pelanggannya dengan memberikan informasi yang jelas dan pelayanan yang cepat dan tepat. Faktor daya tanggap antara lain memberikan informasi yang jelas, keluhan pelanggan, yang selalu dibutuhkan dalam perspektif staf untuk membantu pelanggan/penumpang..

4. Dimensi Jaminan (*assurance*)

yakni pengetahuan karyawan, sopan santun dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Aspek assurance meliputi pengetahuan, kompetensi dan karakteristik karyawan yang bebas dari risiko, bahaya dan ketidakpastian serta dapat dipercaya.

5. Dimensi empati (*empathy*)

Yakni perhatian yang diberikan adalah perhatian yang jujur, personal atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhan mereka. Aspek welas asih (empati) termasuk selalu mempertimbangkan keluhan dan sikap staf yang ramah dan sabar.

2.1.7 Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan (*SERQUAL*)

Kesenjangan dapat muncul ketika pendekatan pada penyajian layanan tidak searah dengan kualitas layanan atau tidak sesuai dengan harapan pengguna. Pamsuraman, dkk (dalam Tjiptono, 2006) merancang model kualitas layanan yang menyoroti persyaratan utama untuk memberikan kualitas layanan yang diinginkan. Model di bawah ini menunjukkan lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian layanan., yaitu :

- a. Kesenjangan antara ekspektasi penumpang dan pandangan manajemen. Manajemen tidak selalu merasakan apa yang diinginkan penumpang atau bagaimana mereka menghargai komponen layanan.
- b. Kesenjangan antara perspektif manajemen dan profesionalisasi kualitas layanan. Manajemen mungkin tidak menetapkan standar kualitas yang jelas atau mungkin jelas tetapi tidak realistis. Atau, secara jelas dan realistis, manajemen tidak melakukan upaya apa pun untuk meningkatkan tingkat kualitas layanan ini.
- c. Kesenjangan antara pernyataan kualitas layanan dan penawaran layanan. Manajemen memiliki standar kualitas layanan yang baik, tetapi kualitas

layanan tidak selalu disampaikan. Standar yang baik harus memiliki sumber daya yang tepat dan diukur agar efektif. Itu berarti mengukur kinerja karyawan dan memberi penghargaan kepada karyawan berdasarkan kriteria ini.

- d. Kesenjangan antara penyediaan layanan dan komunikasi eksternal mempengaruhi penerimaan penumpang terhadap janji yang dibuat oleh komunikasi penyedia layanan.
- e. Kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi ketika satu atau lebih kesenjangan lainnya terjadi. Oleh karena itu, menjadi jelas mengapa sulit bagi penyedia layanan untuk memberikan kualitas layanan yang dibutuhkan..

Terdapat Lima gap (kesenjangan) yang yang sering disebut dapat menyebabkan terjadi adanya perbedaan mengenai persepsi kualitas pelayanan dimaksud yaitu:

- a. Gap persepsi manajemen
- b. Gap spesifikasi kualitas
- c. Gap penyampaian pelayanan
- d. Gap komunikasi pemasaran
- e. Gap pelayanan yang dirasakan

Analisis kesenjangan (Gap) digunakan untuk membandingkan persepsi pentingnya suatu fitur dengan persepsi tingkat kepuasan pelanggan. Analisis ini menggunakan rata-rata peringkat kinerja dan peringkat kepentingan dari semua atribut yang ditemukan pada analisis kinerja sebelumnya. Perbedaan antara kepuasan rata-rata dan kepentingan adalah kesenjangan yang terjadi pada perilaku ini. Nilai gap yang positif (+) menunjukkan bahwa perusahaan berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan nilai gap yang negatif (-) menunjukkan bahwa konsumen percaya

bahwa perusahaan belum memenuhi harapannya.

2.1.8 Kepuasan Pelanggan

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2006) Kepuasan ialah suatu skor tingkat nilai perasaan yang seseorang rasakan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang Anda rasakan. Dengan janji. Kepuasan karena itu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan harapan. Pelanggan kecewa ketika kinerja tidak memenuhi harapan mereka. Sebaliknya, pelanggan merasa puas bila kinerja memenuhi harapan, dan bila kinerja melebihi harapan (Supranto, 2006). Harapan pelanggan didasarkan pada pengalaman masa lalu, umpan balik dari konsumen lain, dan janji serta informasi dari perusahaan. Pelanggan yang puas memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi, lebih murah, dan memiliki pendapat yang lebih positif tentang perusahaan.

Dalam menentukan kepuasan penumpang, terdapat lima factor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyodi, 2001) adalah : kualitas produk, kualitas pelayanan, emosieonal, harga, dan biaya.

1. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2005:210) metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut:

- a. Bertanya secara langsung.
- b. Meminta pelanggan menuliskan masukannya.
- c. Meminta pelanggan memberikan *feedback* tnetang sejauh mana mereka puas dengan pelayanan yang sudah diberikan.
- d. Meminta Pelanggan untuk memberikan skor nilai antara 1-5 untuk menyatakan seberapa puas mereka terhadap layanan yang telah mereka terima dari perusahaan.

2. Skala Pengukuran

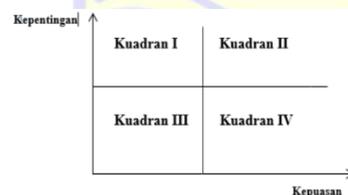
Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert (1932) dan karena berbagai alasan dikenal dengan Likert Summated Ratings (LSR) atau Skala Likert (Sedarmayanti, 2011). Skala Likert mengukur variabel dan mengubahnya menjadi ukuran variabel. Indikator-indikator tersebut nantinya menjadi parameter untuk menyusun item alat dan dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Survei dilakukan dengan skala Likert 5, dengan asumsi kelima level tersebut dapat mewakili semua tanggapan responden:

- a. Sangat Puas (SP) dengan bobot bernilai 5.
- b. Puas (P), dengan bobot bernilai 4.
- c. Biasa saja / Netral (BS/N), dengan bobot bernilai 3
- d. Kurang Puas (KP), dengan bobot bernilai 2.
- e. Tidak Puas (TP), dengan bobot bernilai 1.

2.1.9 Importance Perfomance Analysis (IPA)

IPA terdiri dari dua komponen: analisis kuadran dan analisis kesenjangan. Menggunakan analisis kuadran, respons konsumen terhadap variabel diberi peringkat berdasarkan pentingnya variabel tersebut dan tingkat kinerjanya. Gap analysis (kesenjangan) digunakan untuk melihat gap antara kinerja variabel dengan harapan pengguna variabel tersebut.

Rumus yang digunakan untuk mengukur IPA adalah sebagai berikut ini:



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

Gambar 2.1 Diagram Kartesius

Keterangan:

a. Kuadran I Prioritas Utama

Ukuran terhadap layanan-layanan terpenting dalam perusahaan yang menjadi patokan bagi pelanggan untuk menjadi puas atau tidak puas.

b. Kuadran II Penahankan Prestasi

Mendemonstrasikan eksekusi yang berhasil dan elemen layanan utama yang diharapkan dianggap sangat penting dan memuaskan.

c. Kuadran III Prioritas Rendah

Menunjukkan hal-hal atau unsur-unsur bahwa perusahaan tidak perlu bekerja terlalu keras. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

d. Kuadran IV Prioritas Berlebihan

Tidak terlalu penting untuk menunjukkan departemen layanan, tetapi perusahaan bertindak terlalu jauh. Itu dianggap tidak terlalu penting, tetapi sangat memuaskan.

Diagram Analisis IPA

Rumus yang digunakan dalam analisis ini adalah: Sumbu horizontal (X) diisi dengan skor kepuasan dan sumbu vertikal (Y) diisi dengan skor kepentingan. Persamaan digunakan untuk setiap fitur untuk menyederhanakan rumus 2.1 dan 2.2 sebagai berikut:

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

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

Keterangan :

X =Skor rata-rata tingkat kinerja/kepuasan

Y =Skor rata-rata tingkat kepentingan

N =Jumlah responden

Setelah itu, pengukuran nilai rata-rata setiap atribut dan ukur tingkat kepuasan dan minat yang sesuai.

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

Keterangan :

T_{ki} = tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = skor penilaian kepentingan konsumen

Langkah selanjutnya adalah membuat peta area penting. Diagram Ini adalah Cartesian yang dibagi menjadi empat persegi panjang yang dibatasi oleh dua garis ortogonal.

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{k} \dots\dots\dots(\text{Pers. 2.4})$$

$$\bar{y} = \frac{\sum y_i}{k} \dots\dots\dots(\text{Pers.2.5})$$

Dimana :

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

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

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan dan kepentingan

2.1.10 Uji Instrumen Pengumpulan Data

1. Uji Validitas

Uji validitas membantu peneliti menentukan apakah ada pertanyaan dalam survei kajian yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya bersifat statistik dan dapat dilakukan secara manual atau dengan bantuan komputer dengan bantuan SPSS. (Umar. Husein, 2013:386). Suatu soal dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam soal-soal tersebut dapat menunjukkan sesuatu yang dapat diukur oleh soal

tersebut. Saat mengukur variabel yang diukur, peneliti dapat menentukan rentang pengoperasian instrumen. Relevansi diukur dengan mencocokkan hasil pertanyaan dengan seluruh rangkaian komponen atau variabel. Selain itu, untuk memastikan bahwa skor setiap pertanyaan benar, 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:

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

Dimana :

Txy : Koefisien korelasi

N : Jumlah sampel

Xi : Jawaban responden

Y : Total jawaban responden

Menggunakan tools dari program Microsoft Excel 2010 dan program SPSS versi 16 (Statistical Product and Service Solutions). Misalnya, saat mengumpulkan data dari responden menggunakan skala Likert, hal pertama yang harus peneliti lakukan adalah menguji validitas dan reliabilitas data survei peneliti. Suatu alat dikatakan efektif jika dapat mengukur yang dibutuhkan dan menampilkan data variabel yang dipelajari dengan baik. Tingkat ketelitian instrumen menunjukkan seberapa jauh data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang diteliti. Studi efikasi dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total. Metode korelasi yang digunakan adalah Pearson momen test, dan koefisien korelasi (r) > r ditabulasikan.

- a. Masukkan data survei asli ke dalam lembar kerja SPSS. Jangan lupa untuk memasukkannya di akhir keseluruhan.
- b. Kemudian pilih variabel tampilan dan beri nama label pada setiap kolom.
- c. Pilih Analisis - Korelasi - Bivariat.
- d. Kemudian akan muncul kotak dialog Bivariate Correlation, blok semua variabel dengan penjumlahannya, pindahkan ke kolom variabel lalu pilih Pearson in Coefficient. Kemudian pilih 2-tailed-.OK untuk uji signifikansi.
- e. Maka akan terlihat hasilnya.

1. Uji Realibilitas

Azwar (2001) Kredibilitas atau reliability adalah arti dari kata reliable yang berarti dapat dipercaya, jujur, konsisten, dll. Suatu ukuran dikatakan reliabel jika beberapa pengukuran pada kelompok yang sama memberikan hasil yang relatif sama selama aspek yang diukur tidak berubah. Keandalan peralatan adalah ukuran yang andal. Keandalan peralatan penting untuk mendapatkan informasi sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode alpha Cronbach diukur berdasarkan skala alpha Cronbach⁰ sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
2. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
3. Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliable

4. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
5. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel (Triton, 2005)

Uji reliabilitas yang akan digunakan di dalam penelitian ini memanfaatkan metode cronbach alpha untuk dapat mengetahui reliabilitas masing-masing instrumen. Pengukuran ini menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu komponen atau variabel dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2006). Oleh karena itu, nilai koefisien alpha $>0,60$ menunjukkan bahwa kuesioner tersebut reliabel. Sementara itu umum uji realibilitas yang digunakan untuk mendapatkan hasil dari data-data dalam penelitian adalah berikut ini:

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

keterangan :

r11 : nilai reabilitas

rb : nilai koefisien korelasi

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

2.1.11 Analisa Kesenjangan Kualitas (SERVQUAL)

Metode ini pertama kali dicetuskan oleh Zeithnml (1990), Metode ini ialah pengukuran yang sering dimanfaatkan untuk mengukur kualitas secara kuantitatif dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan kuisisioner yang pada umumnya mengandung dimensi-dimensi seperti kualitas jasa yang bersifat tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty (Philip Kotler, 1994 Dalam Supranto, 2006). Berry, parasuraman dan zeithl mengembangkan rumus berikut ini (tjiptono, 2005) :

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

Keterangan :

Q = Kualitas pelayanan

P = Persepsi (Tanggapan) Pelayanan Yang Sesungguhnya Diterima

E = Ekspektasi (Harapan) Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan

Perceived service quality berada dalam kontinum dari baik sampai tidak dapat diterima, dengan poin di sisi berlawanan mewakili kualitas yang dapat diterima. Kualitas layanan pelanggan didasarkan pada sifat perbedaan antara layanan yang diharapkan (ES) dan layanan (PS):

Proposisi 8:

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

Analisis kesenjangan digunakan untuk membandingkan persepsi pentingnya suatu fitur dengan persepsi tingkat kepuasan pelanggan.

Analisis ini menggunakan rata-rata peringkat kinerja dan peringkat kepentingan dari semua atribut yang ditemukan pada analisis kepentingan dan kinerja sebelumnya.

Selisih antara tingkat kinerja rata-rata dan kepentingan adalah kesenjangan yang terjadi pada perilaku tersebut. Nilai positif (+) untuk gap menunjukkan bahwa perusahaan berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan dan nilai negatif (-) gap menunjukkan bahwa konsumen merasa harapannya tidak terpenuhi oleh perusahaan.

2.1.12 Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah domain umum yang terdiri dari objek/kasus yang memiliki karakteristik tertentu dan berpeluang untuk dipilih sebagai anggota sampel (Umar, 2013:386). Dengan demikian populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para penumpang/pelanggan angkutan penyebrangan kapal KMP DLN Oasis jurusan Lembar-Surbaya pada tahun 2022.

2. Sampel

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

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data adalah metode non-probability sampling dengan memilih bagian populasi yang paling mudah untuk mendapatkan data berdasarkan kepentingan arah penelitian. Untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan digunakan rumus Slovin (Umar 2013: 386) sebagai pendekatan indikatif. Berikut ini adalah rumus yang akan digunakan untuk menentukan sampel, yaitu:

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

Dimana :

n = jumlah/ukuran sampel

N = jumlah/ukuran populasi

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

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu;

$$\begin{aligned} &= \frac{823}{1 + 823 (0,01)^2} \\ &= \frac{823}{8,230} \\ &= 100 \end{aligned}$$

Karena jumlah sampel sebesar 100 maka jumlah penumpang kapal KMP DLN OASIS adalah 823 orang.

2.1.13 Definisi Operasional

Untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang dieksplorasi dalam penelitian ini, definisi operasional menggunakan 21 atribut, penyempurnaan dari lima dimensi, yaitu: *reliabilior* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati), *tangibles* (bukti fisik). indikator diuraikan sebagai berikut meliputi:

1. *Customer satisfaction* (kepuasan pelanggan)
2. *Reliability* (Kehandalan)

Indikator *reliability* dalam penelitian ini antara lain

- a. Apakah Kapal KMP DLN Oasis jurusan Lembar-Surabaya telah memenuhi janji yang di berikan sesuai dengan jenis layanannya.
- b. Perhatian yang diberikan PT. Dharma Lautan Nusantara pelabuahn Lembar, (perhatian dalam menyelesaikan masalah pelanggan)
- c. Apakah pelayanan Kapal KMP DLN Oasis jurusan Lembar-Surabaya

sesuai dengan apa yang di harapkan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Indikator *responsiveness* dalam penelitian ini antara lain:

- a. Pelayanan petugas kapal laut yang cepat dan tepat
- b. Kesediaan petugas kapal KMP DLN Oasis dalam membantu pelanggan
- c. Kesungguhan petugas kapal KMP DLN Oasis dalam mengatasi masalah pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Indikator *assurance* dalam penelitian ini antara lain:

- a. Keramahan dan kesopanan petugas Kapal KMP DLN Oasis.
- b. Keamanan penumpang dalam menggunakan jasa angkutan Kapal KMP DLN Oasis.
- c. Kepercayaan penumpang/masyarakat terhadap transportasi Kapal KMP DLN Oasis.

5. *Empathy* (empati)

Indikator *empathy* dalam penelitian ini antara lain:

- a. Perhatian kantor PT. Dharma Lautan Nusantara terhadap penumpang.
- b. Pengertian petugas Kapal KMP DLN Oasis terhadap kebutuhan yang penting bagi penumpangnya.
- c. Kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor PT. Dharma Lautan Nusantara.

6. *Tangibles* (Bukti fisik)

Indikator *tangibles* dalam penelitian ini antara lain:

- a. Apakah di dalam kapal KMP DLN Oasis bersih, nyaman, dan tenang.
- b. Apakah kebersihan Kapal KMP DLN Oasis sudah sesuai sebagai transportasi yang di berikan pemerintah.

- c. Penampilan petugas Kapal KMP DLN Oasis.
- d. Apakah harga tiket Kapal KMP DLN Oasis sudah sesuai dengan pelayanannya.
- e. Apakah kapal KMP DLN Oasis tepat waktu dalam jadwal pemberangkatannya.
- f. Apakah kapten kapal tertib selama dalam pelayaran
- g. Apakah Kapal KMP DLN Oasis mengikuti rute pelayaran yang sudah di siapkan.
- h. Apakah kehadiran kapal KMP DLN Oasis mempermudah pengguna jasa angkutan jurusan Lembar-Surabaya.
- i. Apakah kapal KMP DLN Oasis menyediakan fasilitas yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan seperti AC, TV, Kasur, KamarTidur,Musholah, Tempat Duduk, Kantin/Kafe,Toilet, Safety Equitmen dll.

2.1.14 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyebrangan

a) Pasal 1 ayat (1)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik

b) Pasal 1 ayat (2)

Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

c) Pasal 1 ayat (5)

Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/atau penyedia jasa pelabuhan penyeberangan.

d) Pasal 1 ayat (8)

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

e) Pasal 2 ayat (1)

Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi pengguna jasa.

f) Pasal 2 ayat (2)

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

1. Standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan; dan
2. Standar Pelayanan di kapal angkutan penyeberangan

g) Pasal 3 ayat (1)

Standar pelayanan penumpang dipelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi:

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Kehandalan atau keteraturan

4. Kenyamanan
 5. Kemudahan atau keterjangkauan
 6. Kesetaraan
- h) Lampiran I yang memuat aspek, indikator, dan tolak ukur standar pelayanan penumpang di pelabuhan lintas utama yang berisi sebagai berikut :
1. Keselamatan
Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain: alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telpon darurat, petugas kesehatan, perlengkapan (P3K), Kursi roda, tandu.
 2. Keamanan
Adanya fasilitas seperti CCTV, adanya petugas berseragam dan mudah dilihat, adanya stiker yang mudah terlihat dan terbaca, intensitas cahaya 200-300 lux.
 3. Keandalan atau keteraturan
Dalam pelayanan penjualan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang.
 4. Kenyamanan
Adalah kenyamanan penumpang dalam menggunakan fasilitas yang ada di Pelabuhan seperti :
 - a) Ruang tunggu
Dari segi luas untuk 1 (satu) orang penumpang minimum 0,6 m².
Selanjutnya dari kondisi Pelabuhan harus bersih 100%
 - b) Toilet
Merupakan prasarana yang termasuk penting dalam Pelabuhan

untuk jumlah toilet minimal tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang dan kondisinya bersih 100% tidak menimbulkan bau yang tidak sedap.

c) Mushalla

Tersedia sesuai dengan kapasitas Pelabuhan dan kondisinya harus bersih 100%.

d) Lampu penerangan

Berfungsi sebagai sumber cahaya di Pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa intensitas cahaya 200 – 300 lux.

e) Fasilitas pengatur suhu

Untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC, kipas angin maka suhu dalam ruangan diatur maksimal 27°C.

f) Fasilitas lajur penumpang

Untuk memudahkan penumpang pada saat masuk ke kapal maka perlu dipisahkan dengan lajur kendaraan

5. Kemudahan atau keterjangkauan

Informasi pelayanan disampaikan dalam terminal kepada pengguna jasa, informasi dalam bentuk visual dan diletakkan di tempat yang strategis sehingga mudah terlihat dan jelas terbaca, informasi disampaikan 10 menit setelah terjadi gangguan, intensitas suara 20 dB.

6. Kesetaraan

Fasilitas yang disediakan bagi pengguna jasa *disabled* terdapat *mobile ramp* dengan ketinggian maksimum 20'' untuk penyambung dari *platform* ke kapal. Dan ruangan ibu menyusui serta fasilitas yang lengkap.

2.2 Landasan Pustaka

Hasil Penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Palembang”. Menunjukkan Arus kapal berbasis satuan dan GT (Groston) mengalami penurunan dan kajian ini perlu dilakukan untuk mengetahui penyebab penurunan tersebut serta mencari penyebab dan solusinya. Metode penelitian ini menggunakan metode faktorial dan teknik pengumpulan data diperoleh dari kuesioner. Isi kuesioner mencakup dua variabel statistik. Variabel independen terdiri dari tangibility, trustworthiness, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan salah satu variabel dependen menggunakan ukuran kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Palembang (Persero) dalam hal jasa pengiriman (Affan, 2020).

Berdasarkan hipotesis dari pengaruh dimensi kualitas layanan jasa kapal yang diberikan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia II Cabang Palembang hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek-aspek tertentu tidak penting bagi kepuasan pengguna jasa dan hipotesis diterima, tetapi reliabilitas, daya tanggap dan empati tidak penting dan hipotesis ditolak. Tingkat konfirmasi, di sisi lain, memiliki pengaruh yang signifikan dan dominan terhadap penerimaan hipotesis. Kami merekomendasikan untuk melakukan penelitian serupa dengan menggunakan data non-layanan (Affan, 2020).

Berdasarkan Penelitian Tentang “Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Ketapang Banyuwangi”. Pelabuhan Ketapang merupakan persimpangan moda pelayaran laut antara Jawa dan Bali. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kapal Pratita dan Mutis dengan sampel 100 penumpang dan analisis data menggunakan metode IPA. Informasi yang digunakan akurat dan terpercaya. Dalam analisis tingkat pelayanan kepuasan

penumpang di Pelabuhan Ketapang Banyuwangi yang paling banyak ditemukan adalah Kuadran B dan Kuadran D. Kuadran B (harus mengharapkan pelayanan) meliputi faktor kondisi kapal, kecepatan pemrosesan tiket, dan petugas yang cepat, akurat, dan ramah. Layanan dan ketepatan waktu tinggal di pelabuhan. Kuadran D (kondisi yang tidak penting tetapi dilaksanakan dengan baik) meliputi kebersihan dan kesehatan pelabuhan, pengaturan tempat berlabuh kapal, petugas yang tidak peduli dengan status sosial dalam pelayanan, dan keamanan dan kenyamanan kapal. Penumpang. Tingkat pelayanan dibagi menjadi empat kuadran (hasil dalam grafik Cartesian) dan jika melihat tingkat pelayanan Pelabuhan Ketapang Banyuwangi dari segi kepuasan penumpang, dapat dilihat Kuadran B (Keberlanjutan Sukses) dan Kuadran D (Keuntungan). Kuadran B meliputi kondisi kapal, kecepatan pemrosesan tiket, pelayanan awak kapal yang cepat, akurat, dan ramah, serta waktu pelabuhan. Dalam hal ini, aplikasi tersebut menguntungkan. Karena itu, ekspektasi penumpang harus dijaga. Kuadran D meliputi kebersihan dan kesehatan pelabuhan, pengaturan sandar kapal, petugas yang tidak mementingkan status sosial dalam pelayanannya, dan petugas yang bertanggung jawab atas keselamatan dan kenyamanan penumpang. Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan baik oleh pihak pelabuhan, namun penumpang tidak percaya bahwa keadaan tersebut mempengaruhi kepuasan penumpang. Namun ada batasan dari hasil survey ini yaitu tidak ada pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang pada perjalanan pulang pergi. Sebagai rekomendasi untuk peneliti selanjutnya, penelitian harus dilakukan untuk mengukur lebih baik tidak hanya kepuasan dan minat penumpang tetapi juga tingkat kinerja saat pulang dan kembali. (Siska Aprilia Hardiyanti, 2019).

Berdasarkan Hasil Penelitian Tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kapal Mentawai Fast Rute Padang

Kepulauan Mentawai” Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan Speedboat Menintawai. Kami akan menggunakan teknik pengambilan sampel yang disebut purposive sampling, menggunakan orang yang menggunakan Kapal Cepat Menntawai sebagai sampel tahun lalu. Metode survey menggunakan validitas dan reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas dan regresi linier berganda. Penelitian telah menunjukkan bahwa faktor berdasarkan kualitas layanan yang dirasakan, loyalitas, dan empati mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan faktor kualitas pelayanan berdasarkan variabel daya tanggap dan konfirmasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. (Yudit Oktaria, 2021).

Hasil data-data hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan menunjukkan kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk dengan nilai t_{hitung} 3,092. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.
2. Variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk dengan nilai t_{hitung} 3,433. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain yang dimanfaatkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah penelitian dengan desain riset survey. Adapun pengamatan dan survey lapangan dilakukan terhadap para penumpang Kapal KMP DLN Oasis Jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya) dan juga para penumpang sebelumnya yang pernah melakukan perjalanan laut menggunakan Kapal. Survey dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait layanan dan kualitas layanan serta kepuasan para penumpang kapal tersebut. Adapun kegiatan penelitian ini dilakukan terhadap para pelanggan PT. Dharma Lautan Nusantara (persero) yang menggunakan layanan dengan jalur pelayaran dari Pelabuhan Lembar Kabupaten Lombok Barat.

3.2 Waktu Penelitian

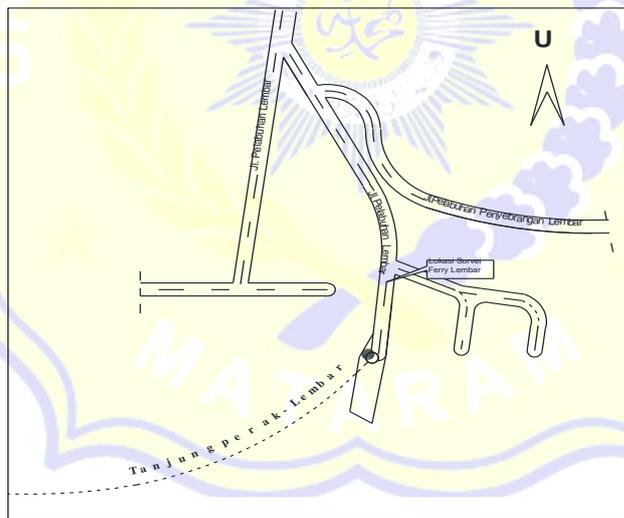
Peneliti melakukan penelitian selama 1 minggu tepatnya dimulai sejak tanggal 15 Agustus sampai dengan tanggal 21 Agustus tahun 2022.

3.3 Peta Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah kegiatan kajian yang dilakukan kepada para penumpang kapal laut di PT. Dharma Lautan Nusantara yang berlokasi di pelabuhan Lembar yang berada di wilayah kerja Kabupaten Lombok Barat.



Sumber : google maps



Sumber : Autocad

Gambar 3.1 Peta Lokasi Penelitian

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Adapun sumber-sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut ini:

3.4.1 Data Primer

Yaitu semua jenis data yang secara langsung didapatkan dari sumber utama penelitian. Data primer ialah data pokok yang peneliti kumpulkan secara langsung melalui wawancara, dokumenasi atau kanal pengumpulan data lainnya langsung dari responden. Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada sampel penelitian ini menggunakan soal-soal berbentuk kuesioner.

3.4.2 Data Sekunder

Data-data yang dikumpulkan untuk melengkapi data utama (data primer) disebut dengan istilah data sekunder. Data dengan jenis sekunder (tambahan) peneliti peroleh melalui kegiatan membaca literatur-literatur terkait dengan kajian, atau informasi-informasi yang diperoleh dari dokumen-dokumen perusahaan yang sedang diteliti. Literatur atau data-data sekunder disini bisa peneliti dapatkan dari sumber-sumber internet, dokumen tertulis berupa majalah dan juga sumber-sumber lainnya yang dianggap relevan dan memiliki keterkaitan dengan pokok pembahasan dalam penelitian ini.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Ada 5 teknik atau metode pengumpulan data-data yang peneliti manfaatkan dalam proses penelitian ini, metode-metode tersebut meliputi:

3.5.1 Studi Pustaka

Penelitian kepustakaan dilakukan secara teoritis melalui buku-buku literatur, surat kabar, internet, majalah dan sumber informasi lain yang relevan untuk kepentingan penelitian.

3.5.2 Metode Survey (*survey methods*)

1. Metode survei adalah metode utama pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.
2. Metode ini memerlukan kontak atau komunikasi antara peneliti dengan yang diteliti (responden) untuk memperoleh informasi yang diperlukan.
3. Meskipun data yang diperoleh sebagian besar merupakan data deskriptif, namun pengumpulan data dapat dirancang untuk menjelaskan sebab akibat atau mengungkapkan gagasan.
4. Sering digunakan untuk mengumpulkan informasi yang sama dari banyak mata pelajaran.
5. Metode yang digunakan adalah kuesioner

3.5.3 Metode Kuesioner (*questionnaires methods*)

Dalam kegiatan penelitian ini, peneliti mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dengan memanfaatkan media kuesioner yang telah peneliti siapkan sebelumnya, kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada para responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dengan memanfaatkan media kuesioner maka peneliti akan mendapatkan data primer dari konsumen yang secara langsung dan memang menggunakan kapal laut di lokasi penelitian yaitu Pelabuhan Lembar yang berlokasi di wilayah kerja kabupaten Lombok Barat. Pertanyaan-pertanyaan dasar diajukan kepada para responden penelitian untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang dimensi layanan beserta kenyamanan para penumpang yang menggunakan layanan penyeberangan. Pembuatan pertanyaan pada kuesioner didasarkan pada metode yang dirancang untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang diperoleh oleh para penumpang sebagai konsumen dari penyedia jasa

penyeberangan. Kuesioner yang peneliti manfaatkan dalam kajian ini terdiri dari beberapa pertanyaan yang telah dibagi menjadi beberapa bagian seperti dijabarkan berikut ini:

- a. Kuesioner Persepsi dan Harapan Pelanggan: Pertanyaan ini mengukur persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan, yang meliputi lima pertanyaan yang mewakili kualitas layanan Responden diberi skor menggunakan skala Likert 5.
- b. Pertanyaan yang mengukur tingkat kepentingan setiap variabel. Responden memberikan nilai berdasarkan pentingnya setiap variabel untuk mendapatkan nilai keseluruhan untuk setiap variabel.

3.5.4 Metode Wawancara (*Interview methods*)

Metode wawancara digunakan peneliti untuk memperoleh informasi tentang profil perusahaan secara keseluruhan dan untuk memperoleh gambaran langsung tentang kepuasan pelanggan. Ini membantu peneliti untuk memahami masalah dalam penelitian ini.

3.5.5 Metode Observasi (*observation methods*)

Metode observasi dilakukan dengan cara peneliti mengamati langsung objek penelitian di Pelabuhan Lembar Kabupaten Lombok Barat untuk memberikan gambaran yang sesungguhnya dari objek yang diteliti.

3.6 Metode Analisa Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini meliputi metode deskriptif, metode kualitatif-kuantitatif. Di Pelabuhan asal, masalah yang terkait dengan kepuasan pelanggan/penumpang dan tingkat serta pentingnya kinerja ditangani dalam hal kualitas layanan yang diberikan dalam lima Kesenjangan Kualitas Layanan (GAP) pada kapal KMP DLN Oasis Jurusan Lembar (Lombok) – Tanjung Perak (Surabaya), maka pada penelitian

ini menggunakan metode *Mean Importance Mean Performance Analysis (IPA)* atau menganalisa kinerja (kepuasan pelanggan) oleh Martil dan James (dalam Supranto 2006) dan kualitas layanan (SERVQUAL) oleh Zeitzmel (1990) (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005). Metode ini menggunakan asumsi bahwa kepuasan penumpang merupakan fungsi dari dimensi pelayanan dan kinerja sebenarnya dari atribut tersebut merupakan fungsi dari atribut kunci yang diharapkan dari konsumen. Skala likert sangat penting, penting, netral, tidak penting, dan sangat tidak penting.

Dari kelima penilaian tersebut peneliti memberikan bobot sebagai berikut:

a) PenilaianAtribut Tingkat Kepentingan (*importance*) pelayanan

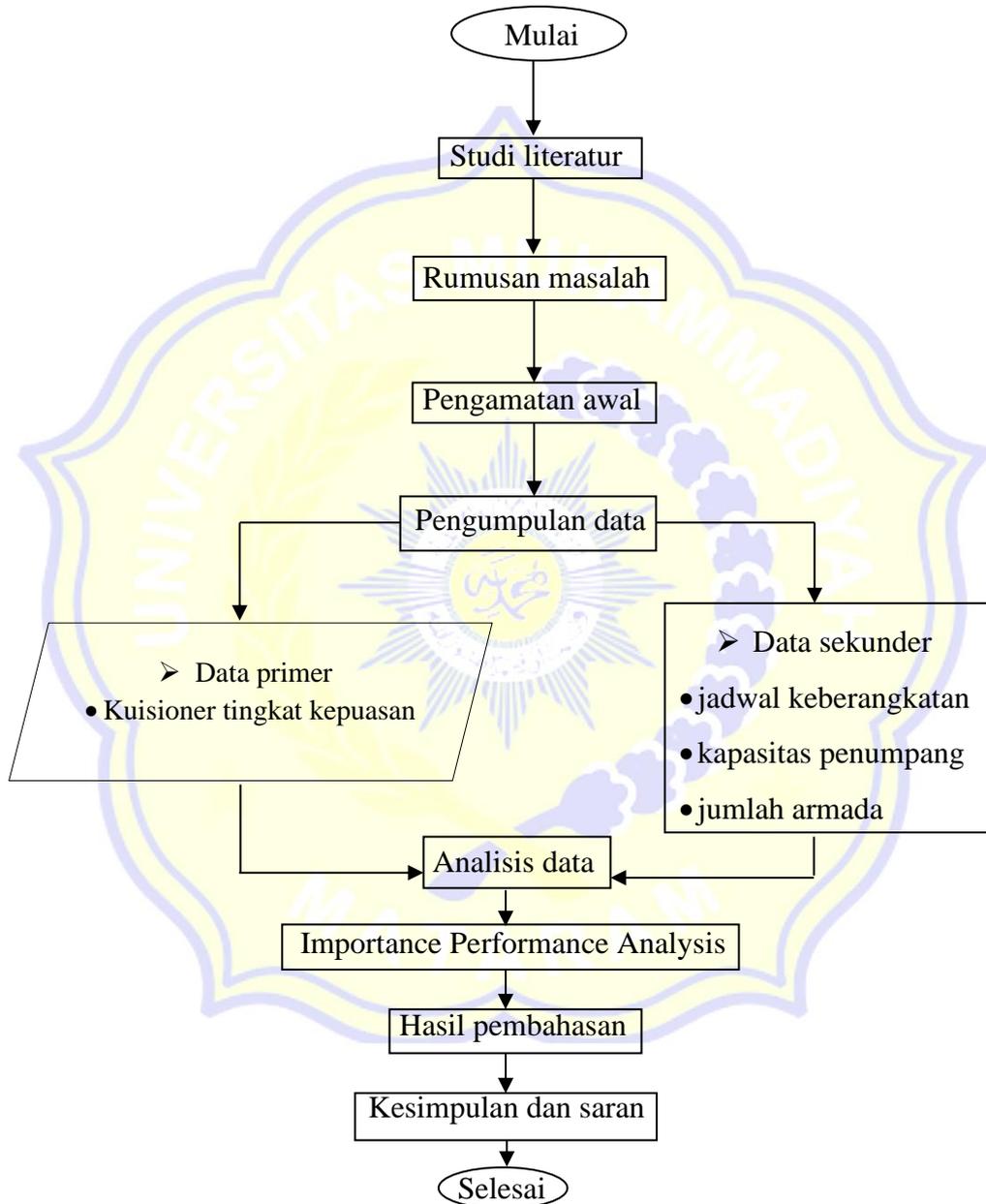
1. Jawaban sangat penting diberi bobot = 5
2. Jawaban penting diberi bobot = 4
3. Jawaban netral diberi bobot = 3
4. Jawaban tidak penting diberi bobot = 2
5. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot = 1

b) PenilaianAtribut Tingkat Kinerja (*performance*) pelayanan

1. Jawaban sangat penting di beri 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

3.7 Bagan Alir Penelitian

Tahapan atau langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk dapat berjalan dengan benar seperti yang terlihat di gambar 3.2 berikut:



Gambar 3.2. Bagan Alir Penelitian