ANALISA TINGKAT PELAYANAN KAPAL PENUMPANG KMP GILI IYANG (KAPAL FERRY) TRAYEK PACIRAN – BAWEAN JAWA TIMUR

SKRIPSI

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DISUSUN OLEH :

AHMAD FATHULLAH

H04216002

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

PROGRAM STUDI ILMU KELAUTAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2021

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Fathullah

NIM : H04216002

Program Studi : Ilmu Kelautan

Angkatan : 2016

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: **Analisa Tingkat Pelayanan Kapal Penumpang KMP Gili Iyang (Kapal Ferry) trayek Paciran – Bawean Jawa Timur**. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 13 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan

Ahmad Fathullah

H04216002

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : AHMAD FATHULLAH

NIM : H04216002

JUDUL : ANALISA TINGKAT PELAYANAN KAPAL PENUMPANG KMP GILI IYANG (KAPAL FERRY) TRAYEK PACIRAN – BAWEAN, JAWA TIMUR

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 05 Agustus 2021

Dosen Pembimbing 1	Dosen pembimbing 2
Noverma, M.Eng	Asri Sawiji, M.T
NIP. 198111182014032002	NIP. 198706262014032003

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Ahmad Fathullah ini telah dipertahankan
di depan tim Penguji Skripsi
Surabaya, 13 Agustus 2021

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Penguji I

Noverma, M.Eng
NIP. 198111182014032002

Penguji II

Asri Sawiji, M.T
NIP. 198706262014032003

Penguji III

Rizqi Abdi Perdanawati, M.T
NIP. 198809262014032002

Penguji IV

Abdul Halim, M.Hi
NIP. 197012082006041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya

Dr. Evi Fatimatur Rusydyah, M. Ag
NIP. 197312272005012003

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : AHMAD FATHULLAH
NIM : H04216002
Fakultas/Jurusan : SAINS DAN TEKNOLOGI / ILMU KELAUTAN
E-mail address : ahmadfathul19@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain
(……)

yang berjudul : Studi Perbandingan Kelayakan Finansial Pembersaran Lobster (*Panulirus sp*) Pada Bak Beton Dan Keramba Jaring Dasar

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Agustus 2021
Penulis

(Ahmad Fathullah)

ABSTRAK

ANALISA TINGKAT PELAYANAN KAPAL PENUMPANG KMP GILI IYANG (KAPAL FERRY) TRAYEK PACIRAN – BAWEAN JAWA TIMUR

Oleh :

Ahmad Fathullah

Transportasi laut merupakan salah satu alat transportasi yang sangat penting dalam hal menunjang perekonomian dan pembangunan suatu bangsa. Kapal Roro Gili Iyang merupakan kapal milik PT. ASDP yaitu salah satu badan usaha milik negara (BUMN). Kapal ini merupakan kapal penumpang jenis ferry yang menghubungkan Paciran – Bawean dan sebaliknya. Namun masih saja ditemukan keresahan konsumen terhadap pelayanan jasa angkutan transportasi laut yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas dan tingkat kepuasan para penumpang terhadap pelayanan kapal penumpang KMP Roro Gili Iyang trayek Paciran – Bawean. Tujuan yang lainnya ialah untuk mengetahui faktor – faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang kapal. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan kuesioner dan wawancara tidak terstruktur. Analisis data dilakukan dengan metode pengukuran skala Likert dan metode analisa IPA (*Important and Performance Analysis*). Data yang digunakan data valid dan reliabel. Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan Kapal KMP Roro Gili Iyang yakni ditinjau dari aspek keselamatan, aspek keamanan, aspek kenyamanan, aspek keterjangkauan, dan aspek kesetaraan ialah kualitas sangat baik. Tingkat kepuasan berdasarkan hasil olah data menunjukkan hasil sebesar 86,57% hal ini menunjukkan para penumpang merasa cukup puas dari pelayanan kapal tersebut, namun masih perlu ditingkatkan lagi kinerjanya. Faktor-faktor yang menjadi prioritas dalam kinerja pelayanan ialah CCTV, AC, fasilitas toilet dan tingkat kebersihan dalam kapal.

Kata kunci: *Important and Performance Analysis* , Tingkat Pelayanan Kapal, KMP Gili Iyang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

SERVICE LEVEL ANALYSIS OF KMP GILI IYANG PASSENGER SHIP (FERRY SHIP) PACIRAN – BAWEAN TRAY EAST JAVA

By :

Ahmad Fathullah

Sea transportation is one of the most important means of transportation in terms of supporting the economy and development of a nation. Roro Gili I which is a ship owned by PT. ASDP is one of the state-owned enterprises (BUMN). This ship is a passenger ferry type that connects Paciran - Bawean and vice versa. However, there is still consumer anxiety about the sea transportation services used. This study aims to determine the level of quality and level of satisfaction of the passengers on the service of the passenger ship KMP Roro Gili Iyang route Paciran - Bawean. Another objective is to find out the factors that are a priority in improving service performance to the level of passenger satisfaction. The research method uses quantitative research with unstructured questionnaires and interviews. Data analysis was carried out using the Likert scale measurement method and the IPA (Important and Performance Analysis) analysis method. The data used are valid and reliable data. The results of the research on the service quality of the KMP Roro Gili Iyang Ship, namely in terms of safety aspects, security aspects, comfort aspects, affordability aspects, and equality aspects are of very good quality. The level of satisfaction based on the results of data processing shows a result of 86.57% this shows that the passengers are quite satisfied with the ship's service, but still need to improve its performance. The priority factors in service performance are CCTV, air conditioning, toilet facilities and the level of cleanliness in the ship.

Kata kunci: *Important and Performance Analysis* , Ship Service Level, KMP Gili Iyang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH . iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4
1.5 Batasan Masalah 4
BAB II 5
2.1 Penelitian Terdahulu 5
2.2 Pengertian Umum Angkutan Laut 6
2.3 Kualitas Pelayanan Angkutan Laut 7
2.4 Kepuasan pelanggan 8
2.5 Faktor – faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan 9
2.6 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen 12
BAB III 13
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian 13
3.2 Tahapan Penelitian 13
3.3 Penentuan Jumlah Sampel 13
3.4 Pengumpulan Data 15
3.5 Pengolahan Data 16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.6 Analisis data 19
3.7 Standart Pelayanan Angkutan Laut 22
BAB IV 28
4.1 Uji Kualitas Instrumen 28
4.1.1 Uji Validitas 28
4.1.2 Uji Reliabilitas 30
4.2 Gambaran Umum Responden 31
4.2.1 Umur 31
4.2.2 Jenis Kelamin 32
4.3 Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan 33
4.3.1 Perhitungan Tingkat Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepentingan dan Standarisasi Pelayanan 33
4.3.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan 57
4.4 Diagram Kartesius 59
BAB V 65
5.1 Kesimpulan 65
5.2 Saran 66
DAFTAR PUSTAKA 67
LAMPIRAN 69

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian 13
Gambar 3. 2 Diagram Kartesius 21
Gambar 4. 1Umur Responden di KMP Gili Iyang 31
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden di KMP Gili Iyang 32
Gambar 4. 3 Grafik Bobot Tingkat Kinerja 36
Gambar 4. 4 Grafik Bobot Tingkat Kepentingan 37
Gambar 4. 5 Aplikasi Cahaya Meter 45
Gambar 4. 6 Aplikasi Lux Light Meter 45
Gambar 4. 7 Pengukuran Kebisingan 46
Gambar 4. 8 Mushollah 48
Gambar 4. 9 Toilet 49
Gambar 4. 10 Kantin/Kafetaria 51
Gambar 4. 11 Ruang Publik 52
Gambar 4. 12 Pengukuran Suara Informasi Pemberitahuan 54
Gambar 4. 13 Diagram Kartesius 63

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran 19
Tabel 3. 2 Standart pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Kapal ... 23
Tabel 4. 1Hasil Pengujian Validitas Variabel X (Tingkat Kinerja) 28
Tabel 4. 2Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan) 29
Tabel 4. 3Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X (Tingkat Kinerja) 30
Tabel 4. 4Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan) 30
Tabel 4. 5 Skala Pengukuran 33
Tabel 4. 6 Persentase Pembobotan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan 33
Tabel 4. 7 Tingkat Kinerja P1 37
Tabel 4. 8 Tingkat Kepentingan P1 38
Tabel 4. 9 Tingkat Kinerja P2 38
Tabel 4. 10 Tabel Tingkat Kepentingan P2 39
Tabel 4. 11 Tingkat Kinerja P3 39
Tabel 4. 12 Tingkat Kepentingan P3 40
Tabel 4. 13 Tingkat Kinerja P4 40
Tabel 4. 14 Tingkat Kepentingan P4 41
Tabel 4. 15 Tingkat Kinerja P5 41
Tabel 4. 16 Tingkat Kepentingan P5 42
Tabel 4. 17 Tingkat Kinerja P6 42
Tabel 4. 18 Tingkat Kepentingan P6 43
Tabel 4. 19 Tingkat Kinerja P7 43
Tabel 4. 20 Tingkat Kepentingan P7 44
Tabel 4. 21 Tingkat Kinerja P8 44
Tabel 4. 22 Tingkat Kepentingan P8 45
Tabel 4. 23 Tingkat Kinerja P9 46
Tabel 4. 24 Tingkat Kepentingan P9 47
Tabel 4. 25 Tingkat Kinerja P10 47
Tabel 4. 26 Tingkat Kepentingan P10 48
Tabel 4. 27 Tingkat Kinerja P11 49
Tabel 4. 28 Tingkat Kepentingan P11 50

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4. 29 Tingkat Kinerja P12 50
Tabel 4. 30 Tingkat Kepentingan P12 51
Tabel 4. 31 Tingkat Kinerja P13 51
Tabel 4. 32 Tingkat Kepentingan P13 52
Tabel 4. 33 Tingkat Kinerja P14 53
Tabel 4. 34 Tingkat Kepentingan P14 53
Tabel 4. 35 Tingkat Kinerja P15 54
Tabel 4. 36 Tingkat Kepentingan P15 55
Tabel 4. 37 Tingkat Kinerja P16 55
Tabel 4. 38 Tingkat Kepentingan P16 55
Tabel 4. 39 Tingkat Kinerja P17 56
Tabel 4. 40 Tingkat Kepentingan P17 56
Tabel 4. 41 Tingkat Kinerja P18 57
Tabel 4. 42 Tingkat Kepentingan P18 57
Tabel 4. 43 Tingkat Kesesuaian 58
Tabel 4. 44 Perhitungan Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan 59

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Kuesioner 69
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Responden..... 72

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pulau-pulau besar dan kecil yang jumlahnya kurang lebih 17.504 pulau ini menjadikan Indonesia sebagai Negara Kepulauan. Sebagian besar wilayahnya terdiri dari lautan (5,9 juta km²), dengan panjang garis pantai 95.161 km. Pada tanggal 13 Desember 1957 melalui Deklarasi Djuanda, Indonesia menyatakan bahwa laut Indonesia (laut sekitar, di antara, dan di dalam kepulauan Indonesia) menjadi satu kesatuan wilayah NKRI. Dunia Internasional sudah mengakui negeri Indonesia selaku negeri kepulauan lewat kesepakatan hukum laut PBB ke 3, *United Nation Convention on the Law of the Sea* 1982(UNCLOS 1982), yang setelah itu diratifikasi oleh Indonesia dengan Undang- Undang Nomor. 17 Tahun 1985. Bersumber pada UNCLOS(1982), luas daerah laut Indonesia jadi 5, 9 juta km², yang terdiri atas 3, 2 juta km² perairan teritorial serta 2, 7 km² perairan Zona Ekonomi Eksklusif(ZEE), luas perairan ini belum tercantum landas kontinen. Perihal ini menjadikan negeri Indonesia selaku *the biggest Archipelago in the World*. Dengan begitu, transportasi berupa kapal laut merupakan transportasi yang diandalkan untuk agar sebagian besar pulau - pulau yang ada di Indonesia dapat terjangkau (Lasabuda, 2013).

Kapal laut sebagai salah satu alat angkutan untuk memindahkan penumpang maupun barang antar pulau, dengan ditunjang sarana, prasarana, dan fasilitas pendukung untuk melakukan bongkar muat merupakan transportasi laut yang penting 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 (Siswoyo, 2017).

Kapal Roro Gili Iyang merupakan kapal milik PT. ASDP yaitu salah satu badan usaha milik negara (BUMN). Kapal ini merupakan kapal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penumpang jenis ferry yang menghubungkan Paciran – Bawean dan sebaliknya, harganya relatif mudah untuk dibeli semua orang. Kapal tersebut juga memiliki fasilitas berstandar internasional, diantaranya kapal besi yang mampu menahan ombak hingga 3 meter. Selain itu, kapal ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas penyelamatan jiwa dan asuransi untuk orang maupun barang, seperti pelampung dan sekoci.

Hal-hal inilah yang menjadi kelebihan kapal KMP Roro Gili Iyang, namun disisi lain kapal ini juga memiliki kekurangan. Misalnya waktu tempuh yang sangat lama yakni antara 7-8 jam, dan tidak mampu menahan ombak dengan tinggi lebih 3 meter. Dengan diketahuinya beberapa kekurangan pada kapal tersebut, penyedia jasa perlu memperhatikan cara menanggulangi sisi kekurangan dari kapal tersebut. Misalkan dengan jarak tempuh perjalanan yang terhitung lama, penumpang kapal membutuhkan fasilitas – fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan di dalam kapal selama perjalanan, dan kapal yang hanya mampu menahan ombak setinggi 3 meter tersebut, penumpang kapal membutuhkan fasilitas keselamtan ketika terjadi keadaan darurat selama perjalanan.

Kapal penumpang sebagai jasa transportasi penyeberangan antar pulau harus mengutamakan pelayanan kepada konsumen atau penumpang dengan memenuhi standart. Namun masih saja ditemukan keresahan konsumen terhadap pelayanan jasa angkutan transportasi laut yang digunakan. Pelayanan penumpang sesuai standart yaitu yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 tahun 2015 pasal 4 tentang standart pelayanan penumpang di dalam kapal angkutan penyeberangan. Terdapat 5 indikator standart pelayanan penumpang kapal antara lain keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan. Seiring dengan berkembangnya waktu dan tuntutan kebutuhan masyarakat pun juga bertambah, maka pengelola jasa perlu menyiapkan sarana dan prasarana yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu agar pelayanan dapat terlaksana secara efektif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan efisien, penting untuk menjalin kerjasama dengan instansi terkait seperti pemerintah daerah agar terjalin sinergi (Malisan & DESS, 2017).

Transportasi angkutan laut berupa kapal yang berguna mempermudah manusia untuk berpindah dari pulau ke pulau ataupun hanya untuk mengirimkan barang antar pulau ialah suatu bentuk usaha manusia dalam mencari rezeki. Seperti yang tertulis pada QS. Al – Isra' Ayat 66 :

رَحِيْمًا بِكُمْ كَانَ اِنَّهٗ فَضْلِهٖۗ مِنْ لِتَبْتَغُوْا الْبَحْرِ فِى الْفُلْكَ لَكُمُ يُزْجِيْ الَّذِيْ رَبُّكُمُ

Artinya : "Tuhanmulah yang melayarkan kapal-kapal di lautan untukmu, agar kamu mencari karunia-Nya. Sungguh, Dia Maha Penyayang terhadapmu."

Ayat tersebut menjelaskan bahwasannya Allah SWT mengizinkan manusia menggunakan kapal – kapal di laut untuk mencari karunia-Nya. Menurut Tafsir Jalalain QS. Al – Isra' Ayat 66 mengandung makna (Rabb kalian adalah yang menjalankan) melayarkan (kapal-kapal bagi kalian) yakni perahu-perahu (di lautan agar kalian mencari) berupaya mencari (sebagian dari karunia-Nya) dari karunia Allah swt. melalui berniaga. (Sesungguhnya Dia adalah Maha Penyayang terhadap kalian) karenanya Dia menundukkan bahtera-bahtera itu buat kalian. Berdasarkan dari uraian diatas, maka memberikan dasar yang kuat mengapa studi analisa tingkat pelayanan kapal penumpang kmp gili iyang (kapal ferry) trayek paciran – bawean, jawa timur perlu untuk dilakukan pengkajian agar sesama manusia saling memanfaatkan dengan benar atas kebaikan yang telah diberikan oleh Sang Maha Penyayang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, diperoleh pokok permasalahan yang dibahas adalah :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan kapal penumpang KMP Roro Gili Iyang trayek Paciran – Bawean?
2. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan para penumpang terhadap pelayanan KMP Roro Gili Iyang trayek Paciran - Bawean?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Faktor apa saja yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang kapal?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan kapal penumpang KMP Roro Gili Iyang trayek Paciran – Bawean.
2. Mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan para penumpang terhadap pelayanan KMP Roro Gili Iyang trayek Paciran – Bawean.
3. Mengetahui faktor – faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang kapal.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna kapal penumpang, sehingga diharapkan dapat menjadikan rekomendasi kepada penyedia jasa transportasi laut dalam hal meningkatkan pelayanan angkutan laut khususnya kapal penumpang.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan – batasan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Pengamatan pada penelitian ini berfokus pada tingkat pelayanan penumpang diatas kapal.
2. Lokasi pengambilan data kapal jenis ferry dengan nama KMP RoRo Gili Iyang trayek Paciran – Bawean.
3. Kuisioner berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan yang meliputi 5 variabel antara lain keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, dan kesetaraan.
4. Kuisioner ditujukan pada penumpang kapal KMP RoRo Gili Iyang trayek Paciran – Bawean.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai analisis tingkat pelayanan kapal penumpang, antara lain:

(Mutholib, 2015) dalam penelitiannya yang berjudul Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Perintis Lintas Bitung - Melonguane, yang meninjau tingkat kinerja pelayanan terhadap kepuasan masyarakat / penumpang dengan menggunakan metode Analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Hasil pada penelitian ini adalah pelayanan diatas Kapal Porodisa perlu dipertahankan terutama yang menyangkut atribut – atribut pelayanan yang memiliki kinerja baik sesuai harapan pengguna jasa walaupun kepentingannya masih kurang, terutama mengenai penyediaan fasilitas umum dan kemudahan dalam memperoleh tiket.

(Gufroni, 2012) dalam penelitiannya dengan judul Analisis Kinerja Pelayanan dan Tanggapan Penumpang Terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar di Kabupaten Situbondo, meninjau berdasarkan jadwal keberangkatan, tarif, keamanan, kenyamanan ketersediaan fasilitas dengan metode analisa IPA. Hasil pada penelitian ini adalah kinerja pelayanan pelabuhan secara umum cukup baik, dan juga cukup memuaskan, hal ini dapat dilihat dari tanggapan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan, hanya terdapat 2 indikator yang masih kurang memuaskan dari 9 indikator pelayanan, akan tetapi masih memerlukan beberapa perbaikan guna memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada pengguna jasa Pelabuhan Jangkar.

(Soamole & Susanto, 2013) dalam penelitiannya yang berjudul Analisa Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Regional Sanana Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara, membahas lima dimensi kualitas pelayanan dengan metode analisa IPA dan CSI. Hasil pada penelitian ini adalah persepsi penumpang kapal berdasarkan nilai indeks kepuasan rata – rata penumpang kapal KM. Bunda

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Maria sebesar 67,10 % masuk kriteria puas, kapal KM. Intim Teratai sebesar 53,98 % masuk kriteria cukup puas, namun terdapat faktor yang masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya antara lain faktor waktu tiba berangkat kapal, faktor jaminan mendapat tidur di kapal, dan faktor keamanan barang bagasi.

(Darmadi, Arifin, & Agustin, 2016) pada penelitian yang berjudul Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan LintasKariangau-Penajam, Balikpapan meninjau persepsi dari para pengguna jasa, dengan metode analisa IPA dan CSI. Hasil penelitian adalah kinerja pelayanan diketahui dengan melaksanakan survey terhadap persepsi kepuasan para pengguna jasa. Hasil analisis menyebutkan tingkat kinerja pelayanan angkutan penyeberangan tersebut masih perlu adanya penanganan dan pembenahan. Hasil dari metode IPA menjelaskan bahwa atribut pelayanan yang dianggap berlebihan terdiri dari 11 atribut pelayanan, sedangkan atribut pelayanan dengan prioritas rendah terdiri dari 6 atribut pelayanan. Hasil analisis indeks kepuasan pengguna jasa diperoleh nilai CSI 69% yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan angkutan penyeberangan yang dirasakan para pengguna jasa masuk kriteria Puas.

2.2 Pengertian Umum Angkutan Laut

Menurut (Jinca, 2011) Angkutan laut merupakan kegiatan mengangkut penumpang dan / atau barang dengan menggunakan transportasi air yang memiliiki bentuk dan jenis tertentu, serta digerakan oleh tenaga mekanik, tenagga angin , atau bentuk energy lainnya.

Kapal dan pelabuhan merupakan prasarana yang saling bergantung dalam mendukung perdagangan serta angkutan penumpang dan barang. Sarana dan prasarana transportasi laut berfungsi untuk menjangkau tujuan, mentransfer produk, dan memperlancar hubungan disetiap wilayah.

Transportasi laut memiliki ciri khas tersendiri, antara lain aksesibilitas dan ketersediaan jaringan transportasi berupa akses pelabuhan yang terbatas, mobilitas dan kenyamanan penumpang yang rendah, biaya rendah untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengangkutan barang secara massal berefisiensi tinggi dengan berbagai keamanan.(Khisty & Lall, 2005).

2.3 Kualitas Pelayanan Angkutan Laut

Kualitas pelayanan merupakan wujud pemenuhan kebutuhan serta harapan pelanggan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan (Nasution, 2004). Menurut Wyckof (dalam Loveloc, 1998) dalam (Nasution, 2004) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Presepsi pelanggan akan menentukan serta menilai kualitas pelayanan, karena yang menikmati serta merasakan pelayanan yang diberikan adalah pelanggan itu sendiri.

(Yamit, 2010) melaporkan ada sebagian penafsiran yang terpaut dengan definisi mutu jasa pelayanan antara lain:

a. *Exelllent* ialah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
b. *Customer* ialah perorangan, kelompok, kementerian ataupun industri yang menerima, membayar output pelayanan(jasa serta sistem).
c. *Service* ialah aktivitas utama ataupun aksesoris yang tidak secara langsung ikut serta dalam proses pembuatan produk, namun lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli serta penjual.
d. *Quality* ialah suatu yang secara spesial bisa diraba ataupun tidak bisa diraba dari watak yang dipunyai produk ataupun jasa.
e. *Levels* ialah sesuatu statment atas sistem yang digunakan buat memonitor serta mengevaluasi.
f. *Consistent* ialah tidak mempunyai alterasi serta seluruh pelayanan berjalan cocok standar yang sudah diresmikan.
g. *Delivery* ialah membagikan pelayanan yang benar dengan metode yang benar serta dalam waktu yang pas.

Secara Unsur utama dalam menentukan konsep kualitas meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Menurut (Nasution,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2004), “High quality service mengacu pada sikap atau cara pegawai memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memuaskan”, jika setiap pegawai pasti memiliki skill tertentu, antara lain penampilan yang baik dan bersih, keramahan, menunjukkan moral dan selalu siap melayani pelanggan, mampu berkomunikasi dengan baik, dan menangani keluhan pelanggan.

(Parasuraman, 2001) menjelaskan terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Perceived Service*

Perceived service terjadi apabila pelayanan/jasa yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dapat dipersepsikan baik dan memuaskan.

2. *Expected service*

Expected Service terjadi jika jasa yang diterima telah melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dapat dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

Berdasarkan definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kondisi dari kinerja yang dimiliki perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan tujuan kepuasan kepada pelanggan merupakan kualitas jasa pelayanan.

2.4 Kepuasan pelanggan

Tingkat perasaan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara kinerja dengan ekspektas/harapan merupakan definisi kepuasan.oleh karena itu perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan akan mempengaruhi tingkat kepuasan. Ketika kinerja yang dirasakan tidak sesuai ekspektasi maka akan muncul kecewa pada pihak pelanggan. Sebaliknya jika kinerja memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan merasa sangat puas (Supranto, 2006). Pengalaman terdahulu, komentar dari konsumen lain, dan janji atau informasi perusahaan dapat memengaruhi harapan pelanggan. Pelanggan yang puas akan memiliki loyalitas yang lebih tinggi, sensitivitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harga yang lebih rendah, dan akan memberikan evaluasi yang baik bagi perusahaan.

Menurut Lupiyodi (2001) dalam menentukan kepuasan penumpang, terdapat lima faktor utama yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah : kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga ,dan biaya.

2.5 Faktor – faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh Potter (1988) dalam (Kevit & Alan, 1994) dengan teorinya tentang konsumerime *(The Theory of Consumerism)* yang berpendapat bahwa terdapat ketidakseimbangan antara para penyedia barang dan jasa *(whom they are provide),* dimana penyedia/ pemilik mengambil semua keuntungan dari keadaan ini. Oleh karena itu keseimbangan perlu digeser kepada penerima atau konsumen agar terjadi keseimbangan. Potter (1988) dalam (Kevit & Alan, 1994) juga mengemukakan ada 5 (lima) faktor kunci yang memberikan dukungan structural pada konsumen. Prinsip ini adalah : akses, pilihan, informasi, ganti rugi, dan keterwakilan.

Ada pula aspek– aspek yang pengaruhi kepuasan pelanggan/ konsumen merupakan:

1. Nilai, anggapan pelanggan atas apa yang sudah diterimanya dari sesuatu produk.
2. Energi saing sesuatu produk bisa terjalin apabila mutu pelayanannya disesuaikan dengan khasiat serta pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.
3. Anggapan pelanggan timbul kala proses orang buat memilah, mengorganisasikan serta mengartikan stimulus yang diterima lewat perlengkapan inderanya jadi sesuatu komentar/ arti.
4. Harga yang diresmikan oleh produsen bisa membuktikan nilai mutu produk untuk pelanggan.
5. Citra dari sesuatu produk bisa pengaruhi presepsi produk terhadap kualitasnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6. Sesi pelayanan hendak memastikan kepuasan pelanggan sepanjang memakai sebagian sesi pelayanan.

Tingkatkan mutu pelayanan ada tujuh (7) ukuran serta penanda yang butuh buat dicermati (Vreye, 1997):

1. Harga diri (*self- esteem*), dengan penanda: pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seorang cocok dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang *futuristic*, serta berpedoman pada sesuksesan‘ hari besok lebih baik dari hari ini’.
2. Penuhi harapan (*Exceed expectation*), dengan penanda: penyesuaian standart pelayanan, uraian terhadap kemauan pelanggan, serta pelayanan cocok harapan petugas.
3. Pembenahan (*Recovery*), dengan penanda: mengacu keluhan ialah kesempatan bukan permasalahan, menanggulangi keluhan pelanggan, mengumpulkan data tentang kemauan pelanggan, uji coba standart pelayanan, mendengar keluhan pelanggan.
4. Pemikiran ke depan (*Vision*), dengan penanda: perencanaan sempurna pada waktu depan, menggunakan teknologi semaksimal bisa jadi, serta membagikan pelayanan yang cocok dengan kebutuhan pelanggan.
5. Revisi (*Improve*), dengan penanda: revisi secara terus menerus, membiasakan dengan pergantian, mengikutsertakan bawahan dalam penataan rencana, investasi yang bertabiat nonmaterial(training),penciptaan area yang kondusif, serta penciptaan standart yang resprensif.
6. Atensi (*Care*), dengan penanda: menyusun system pelayanan yang memuaskan pelanggan, melindungi mutu, mempraktikkan standar pelayanan yang pas, serta uji coba standart pelayanan.
7. Pemberdayaan (*Empower*), dengan penanda: memberdayakan karyawan, belajar dari pengalaman, membagikan rangsangan, pengakuan serta penghargaan atas kinerjanya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(Gaspersz & W., 1997) Mengatakan terdapatnya sebagian atribut yang butuh dicermati dalam kenaikan mutu pelayanan, ialah:

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas.
3. Sopanan serta ramah dalam membagikan pelayanan.
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan ataupun penindakan keluhan.
5. Kelengkapan yang menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan.
7. Alterasi model pelayanan yang berkaitan fleksibilitas/ penindakan permintaan khusus.
8. Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan posisi, ruang, kemudahan serta informasi.
9. Atribut pendukung pelayanan yang lain semacam kebersihan area, AC, sarana ruang tunggu, sarana Televisi, serta lain– lain.

Pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep "layanan sepenuh hati". Yaitu pelayanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, nilai, keyakinan,sudut pandang, dan perasaan.

Pelayanan semacam ini tercermin dari intensitas penyedia jasa buat melayani. Nilai yang sesungguhnya dalam pelayanan sepenuh hati terletak pada intensitas 4 perilaku" P", ialah:

1. *Passionate* (gairah), menciptakan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri, serta orang lain.
2. *Progressive* (progresif), penciptaan metode baru serta menarik buat tingkatkan layanan serta style individu.
3. *Proactive* (proaktif), buat menggapai mutu layanan yang lebih bagus dibutuhkan inisiatif yang pas.
4. *Positive* (positif), perilaku ini mengganti atmosfer serta kegairahan interaksi dengan konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.6 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Menurut (Tjiptono, 2001) terdapat faktor internal dan eksternal yang akan mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan. Faktor internal relativ dapat dikontrol oleh penyedia layanan, seperti perilaku staf yang buruk, tidak efisien terhadap waktu, serta kesalahan pencatatan dalam transaksi. Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi yang tidak dapat dikendalikanoleh penyedia layanan, seperti cuaca buruk, infrastruktur yang rusak, kriminalisme, dan masalah pribadi pelanggan. Terdapat beberapa kemungkinan yang akan dilakukan konsumen ketika terjadi ketidakpuasan konsumen/pelanggan terhadap pelayanan penyedia jasa, antara lain :

1. Tidak melaksanakan aksi apapun, pelanggan yang tidak puas, tidak melaksanakan komplain, namun mereka secara instan tidak hendak membeli ataupun memakai jasa industri yang bersangkutan lagi.
2. Terdapat sebagian aspek yang pengaruhi apakah seseorang pelanggan ataupun konsumen yang tidak puas hendak melaksanakan komplain ataupun tidak, ialah:
    a. Tingkatan kepentingan mengkonsumsi yang dilakukan.
    b. Tingkatan ketidakpuasan pelanggan/ konsumen.
    c. Khasiat yang diperoleh.
    d. Pengetahuan serta pengalaman.
    e. Perilaku pelanggan terhadap keluhan.
    f. Tingkatan kesuliatan dalam mendapatkan ubah rugi.
    g. Kesempatan keberhasilan dalam melaksanakan aksi komplain.

Sehubungan dengan perihal tersebut, kepuasan pelanggan pula sangat dipengaruhi oleh tingkatan pelayanan. Menurut Moenir (1998), supaya pelayanan bisa memuaskan orang ataupun sekelompok orang yang dilayani, ada 4 (empat) persyaratan pokok, ialah:

1) Berperilaku yang sopan.
2) Metode mengantarkan suatu yang berkaitan dengan apa yang sepatutnya diterima oleh pihak yang bersangkutan.
3) Waktu penyampaian yang tepat.
4) Keramahtamahan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

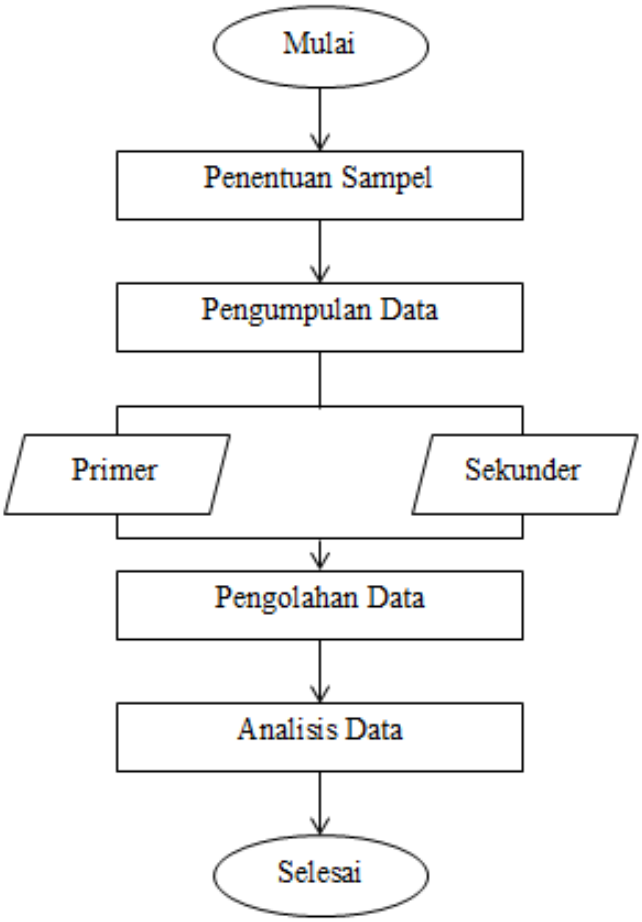
BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di dalam kapal ferry KMP Gili Iyang penyeberangan Paciran - Bawean.

3.2 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini antara lain penentuan sampel, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisa data. Tahapan penelitian tersebut ditampilkan pada Gambar 3. 1 dibawah ini.



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

3.3 Penentuan Jumlah Sampel

Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu penumpang angkutan penyeberangan kapal ferry KMP Gili Iyang trayek Paciran – Bawean pada

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bulan Desember tahun 2020 untuk data jumlah penumpang 1 (satu) bulan sebanyak 606 penumpang dalam 8 kali keberangkatan. Sehingga diperoleh rata – rata populasi sebesar 75 penumpang di tiap keberangkatannya.

Sampel yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian ini adalah penumpang kapal ferry KMP Gili Iyang trayek Paciran – Bawean. Jumlah sampel yang dibutuhkan diperoleh menggunakan pendekatan mengacu dengan rumus *Slovin* yang disajikan pada persamaan 3.1 (Sugiyono, 2001):

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad \text{.....(3.1)}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = besarnya toleransi penyimpangan, yang digunakan (0,05 atau 5%)

Berdasarkan rumus diatas, dapat diperoleh jumlah sampel :

$$n = \frac{75}{1 + 75(0{,}05^2)}$$

$$n = \frac{75}{1 + 75(0{,}0025)}$$

$$n = \frac{75}{1 + 0{,}1875}$$

$$n = \frac{75}{1{,}1875} = 63{,}15$$

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel diatas diperoleh hasil sebesar 63,15 dibulatkan menjadi 63 penumpang, maka diketahui jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 63 penumpang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini terdapat data primer dan data sekunder :

1. Data Primer
   a. Kuesioner

      Teknik pengumpulan data dalam bentuk pertanyaan – pertanyaan tertulis, dengan tujuan memperoleh infornnasi tentang apa saja yang dirasakan dan dimengerti oleh responden. Teknik pengunnpulan data ini dibutuhkan membuat instrumennya terlebih dahulu, instrument kuesioner menggunakan tes skala sikap berdasarkan parameter skala *Likert.* Pilihan jawaban pada penelitian ini dikategorikan sebagai suatu pernyataan sikap. Instrument penelitian yang dibuat terdiri dari 18 (delapan belas) pertanyaan atau atribut pelayanan (diberi simbol P), dimana pertanyaan – pertanyaan tersebut mencakup 5 variabel jenis pelayanan di dalam kapal yang terdapat pada (Lampiran 1). Instrument yang berisi sejumlah pertanyaan dan diisi oleh responden ini, merupakan salah satu sumber data utama dalam penelitian ini.

   b. Wawancara Tidak Terstruktur

      Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Informasi diperoleh dengan cara bertanya langsung kepada responden / penumpang kapal ferry KMP Gili Iyang. Data yang diambil pada wawancara tidak terstruktur ini berupa data mengenai pandangan responden terhadap 18 butir pertanyaan terkait.

2. Data Sekunder

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Data Populasi

Pada penelitian ini data sekunder yang dibutuhkan berupa jumlah populasi dan jumlah sampel responden yang didapatkan melalui data jumlah penumpang kapal KMP Roro Gili Iyang dari pelabuhan ASDP Paciran.

b. Studi Literatur

Penelitian ini menggunakan studi kepustakaan yang merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap jurnal, skripsi, tesis, dan dokumen yang berkaitan langsung dengan topik penelitian. Penelitian ini berdasarkan pada sumber - sunber data online/internet dan juga hasil dari penelitian sebelumnya yang berguna untuk sumber acuan bagi peneliti selanjutnya.

3.5 Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Dalam penelitian ini, software yang digunakan adalah SPSS 16. Pengolahan data dalam penelitian ini antara lain:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah ada masalah pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.Pengujian ini bersifat statistik dan dapat diselesaikan secara manual atau dengan dukungan perangkat lunak komputer, misalnya dengan bantuan SPSS (Umar, 2013). Jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid. Hal ini dapat menunjukkan seberapa efektif alat ukur tersebut dalam mengukur variabel yang diukur. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan mengkorelasikan skor butir pertanyaan dengan total skor variabel.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sementara itu, untuk mengetahui valid tidaknya skor setiap item, ditetapkan standar statistik sebagai berikut:

1. Variabel dikatakan valid jika r hitung > r tabel dan bernilai positif.
2. Variabel dikatakan tidak valid jika r hitung < r tabel.

Rumus yang digunakan dalam Uji Validitas Data dapat dilihat pada persamaan 3.2 :

$$Rxy = \frac{\mathrm{n(Xi\ y)} - (\sum Xi \sum Y)}{\sqrt{[\mathrm{n}\sum \mathrm{Xi}^2 - (\sum \mathrm{X})^2]\ [n\sum Y^2 - (\sum Y^2)]}} \quad \text{.....(3.2)}$$

Dimana :

Rxy : Koefisien korelasi

N : Jumlah sampel

Xi : Jawaban responden

Y : Total jawaban responden

Dengan menggunakan alat bantu program SPSS 16. (*Statistic Product and Service Solutions*). Tahapan pengolahan data menggunakan program SPSS 16. yakni sebagai berikut :

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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. kemudian akan muncul output hasil.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan terjemahan dari kata *reliability* yang berarti keterandalan, keterpercayaan, konsistensi. Jika beberapa pengukuran yang dilakukan pada kelompok subjek yang sama memperoleh hasil yang relatif sama, dan aspek yang diukur tidak berubah, maka hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen dibutuhkan untuk memperoleh data yang selaras dengan tujuan pengukuran. Untuk memperoleh hal tersebut uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *cronbach alpha* yang didasarkan pada skala *cronbach alpha* 0 sampai 1 (Azwar, 2007).

Jika skala dibagi menjadi lima kategori dengan rentang yang sama, ukuran stabilitas alfa dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kurang reliabel berarti nilai *Cronbach alpha* 0,00 s.d. 0,20
2. Agak reliabel berarti nilai *Cronbach alpha* 0,21 s.d. 0,40
3. Cukup reliabel berarti nilai *Cronbach alpha* 0,42 s.d. 0,60
4. Reliabel berarti nilai *Cronbach alpha* 0,61 s.d. 0,80,
5. Sangat reliabel berarti nilai *Cronbach alpha* 0,81 s.d. 1,00, (Triton, 2005)

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach alpha* untuk mengetahui apakah masing-masing instrumen reliabel. Pengukuran ini memakai uji statistik *Cronbach alpha* (α). Jika suatu struktur atau variabel menghasilkan nilai *Cronbach alpha* > 0,60, dikatakan reliabel. Oleh karena itu, nilai koefisien > 0,60 merupakan indikator yang reliabel dari kuesioner (Ghozali, 2006). Rumus uji realibilitas data dapat dilihat pada persamaan 3.3 :

$$r_{11} = \frac{2.\mathrm{rb}}{1+\mathrm{rb}} \quad \text{.....(3.3)}$$

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keterangan :

r11 : nilai reabilitas

rb : nilai koefisien korelasi

3.6 Analisis data

Setelah data diperoleh dilapangan terkumpul sesuai dengan jumlah yang diinginkan, maka proses selanjutnya adalah menganalisis data.

1. **Skala Pengukuran**

Dalam penelitian ini skala Likert digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kapal berdasarkan kepuasan para penumpang kapal KMP Gili Iyang terhadap kinerja pelayanan penyedia jasa angkutan penyeberangan. Skala Likert dapat dilihat pada Tabel 3. 1.

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SB / SP	Sangat Baik / Sangat Penting	4
2	B / P	Baik / Penting	3
3	KB / KP	Kurang Baik / Kurang Penting	2
4	TB / TP	Tidak Baik / Tidak Penting	1

Berdasarkan jawaban responden selanjutnya akan diperoleh satu kecenderungan atas jawaban responden tersebut, lalu akan dianalisis menggunakan metode analisis IPA *(Important and Performance Analysis).*

2. **Metode Analisa IPA (*Important and Performance Analysis)***

Analisis tingkat kepuasan layanan menggunakan teknologi IPA (*Importance and Performance Analysis*), dimana *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui faktor-faktor layanan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang mereka terima dan faktor - faktor pelayanan yang menurut pengguna jasa membutuhkan peningkatan pada kinerja karena terdapat perbedaan persepsi antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.

Metode pendekatan IPA (*Importance-Performance Analysis*) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Dari hasil penilaian kinerja dan hasil penilaian tingkat kepentingan, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingannya. Untuk mengukur tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap jawaban responden, digunakan skala empat tingkat.

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala perioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan penguna jasa transportasi laut tersebut. Tingkat kesesuaian diperoleh dari hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan sebagaimana dijelaskan pada persamaan 3.4.

Terdapat dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (diberi simbol *X*) dan tingkat kepentingan pengguna jasa (diberi simbol *Y*) sebagaimana dijelaskan pada persamaan 3.5 dan persamaan 3.6 :

$$Tk = \frac{\sum x}{\sum y} \text{ x } 100\% \quad \text{.....(3.4)}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N} \quad \text{.....(3.5)}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum y}{N} \quad \text{.....(3.6)}$$

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keterangan :

Tk = Tingkat kesesuaian responden

$\sum x$ = Skor penilaian kinerja

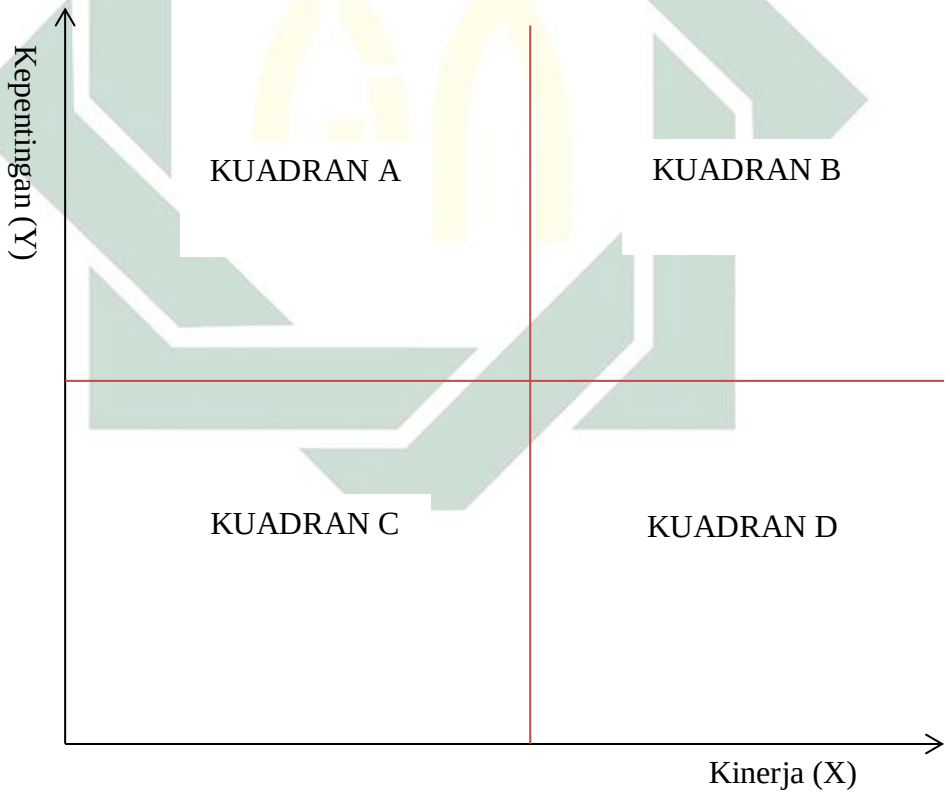
$\sum y$ = Skor kepentingan responden

$\bar{X}$ = Skor rata – rata tingkat kualitas pelayanan jasa

$\bar{Y}$ = Skor rata – rata tingkat kepentingan pengguna jasa

N = Jumlah responden

Selanjutnya unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y, seperti terlihat dalam Gambar 3. 2



Gambar 3. 2 Diagram Kartesius

Jika elemen pelayanan berada pada kuadran A, berarti elemen tersebut memiliki tingkat kepentingan yang lebih tinggi dan kinerja yang lebih rendah. Dalam hal ini manfaat pengguna jasa berupa faktor-faktor yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempengaruhi pelayanan berada pada tingkat yang tinggi (dianggap sangat penting), dan dari segi kepuasan pengguna jasa kurang puas, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan adalah prioritas utama penyedia jasa.

Jika elemen pelayanan berada di kuadran B, maka elemen ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Kondisi ini berarti faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dianggap penting dan menjadi keunggulan penyedia layanan, selain itu juga kepuasan pengguna layanan yang memuaskan (sudah terpuaskan). Dalam hal ini, pengelola penyedia layanan harus mempertahankan pencapaiannya dalam bentuk kualitas / kinerja layanan.

Selain itu, jika elemen layanan berada pada kuadran C, maka kepentingan elemen ini rendah dan kinerjanya rendah. Keadaan ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang terkait dengan kualitas layanan dianggap tidak relevan oleh pengguna layanan, dan kinerja penyedia layanan sedang, sehingga pengguna layanan tidak puas dengan layanan yang diberikan. Dalam hal ini, peningkatan kualitas layanan tidak terlalu mendesak, sehingga menjadi prioritas rendah dalam peningkatan layanan.

Kepentingan elemen pelayanan yang menempati kuadran D tidak tinggi, tetapi kinerjanya tinggi, artinya faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam hal ini tidak penting bagi pengguna jasa. Pengguna jasa yakin bahwa pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi (terlalu banyak), dan oleh karena itu tidak memerlukan perbaikan pelayanan dari penyedia jasa.

3.7 Standart Pelayanan Angkutan Laut

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan digunakan sebagai acuan dalam merancang intrumen kuesioner dan juga sebagai tolak ukur standart pelayanan penumpang di KMP Gili Iyang yang berhubungan dengan 18 butir pertanyaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3. 2 Standart pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Kapal

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
1.	**Keselamatan**				
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi penempatan dan tata cara penggunaan peralatan keselamatan saat sebelum kapal berangkat	Kondisi Ketersediaan	Tersedia pemberian informasi tentang keselamatan berupa visual dan/atau audio	
	b. Informasi dan fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	Kondisi	Informasi dan fasilitas kesehatan dalam keadaan darurat yang terlihat dan terjangkau terdiri dari antara lain : • Petugas kesehatan • Perlengkapan P3K • Kursi roda • Tandu	
2.	**Keamanan**				
	a. Fasilitas Keamanan	Peralatan pencegah tindak criminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	CCTV dapat berfungsi dan rekaman dapat dimanfaatkan
	b. Petugas Keamanan	Orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di kapal	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat	
	c. Informasi gangguan keamanan	Stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang ditempel	Ketersediaan	Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
		pada tempat yang strategis dan mudah dilihat oleh pengguna jasa untuk menyampaikan pengaduan apabila mendapat gangguan keamanan			
	d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya dan kapal untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 – 300 lux	
3.	**Kenyamanan**				
	a. Fasilitas pengatur suhu	Fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC *(air conditioner),* kipas angina *(fan),* dan/atau ventilasi udara	Suhu	Suhu dalam ruang kapal maksimal 27°C	
	b. Fasilitas kebersihan	Fasilitas yang disediakan untuk menjaga kebersihan di kapal	Kondisi	Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kapal	
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya dan kapal untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa	Intensitas cahaya	200 – 300 lux	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
	d. Tingkat kebisingan	Tingkat gangguan suara baik yang disebabkan oleh mesin maupun faktor eksternal	Intensitas suara	Maksimal 85 dB	
	e. Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah	• Ketersediaan • Kondisi	• Tersedia musholla • Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musholla	Disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah
	f. Toilet	Fasilitas kamar mandi dan WC/ kakus	• Jumlah • Kondisi	• Tersediany a 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet 2 (dua) kali toilet pria • Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet	• Ratio : 1 toilet untuk 50 orang • Untuk jumlah toilet wanita 2 kali lebih banyak dari toilet laki-laki • Petunjuk ke kamar mandi dan WC/kakus harus dapat dilihat dan mudah dibaca • Pada setiap kamar mandi dan WC/kakus harus tersedia air tawar yang cukup untuk melayani penumpang selama berlayar
	g. Kantin / kafetaria	Fasilitas kantin / kafetaria untuk penumpang	Kondisi	• Harus menggunakan kompor/ alat pemanas	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
				listrik; • System lubang angina/ ventilasi udara dan pembuangan air kotor harus terpisah dengan ruang penumpang • Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam kantin	
	h. Ruang public	Berfungsi untuk ruang public bagi penumpang kapal	Jumlah	Kapal yang memuat lebih dari 50 penumpang, harus disediakan ruangan untuk tempat santai penumpangi	
	i. Informasi larangan merokok	Papan informasi larangan merokok diatas kapal	• Ketersediaan • Bentuk	• Harus tersedia • Mudah terlihat dan terbaca	
4.	**Kemudahan / keterjangkauan**				
	a. Informasi perjalanan	Informasi yang disampaikan di dalam kapal kepada pengguna jasa , yang terbaca dan terdengar terkait informasi perjalanan	• Intensitas suara • Kondisi	Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan	

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Indikator	Tolok Ukur	Keterangan
		(waktu perjalanan, jarak perjalanan, maupun kondisi dalam perjalanan)		yang ada	
	b. Informasi gangguan perjalanan kapal	Isi informasi yang terkait dengan hambatan – hambatan selama dalam perjalanan mengenai : ✓ Gangguan operasional kapal ✓ Gangguan operasional pelabuhan ✓ Gangguan alam	• Waktu • Intensitas suara	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	
5.	**Kesetaraan**				
	a. Ruang khusus untuk kursi roda	Prasarana di kapal yang diperuntukkan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda	Ketersediaan	Harus tersedia	
	b. Ruang Ibu menyusui	Ruangan / tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Jumlah	Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	

Sumber : (PM Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Kualitas Instrumen

4.1.1 Uji Validitas

Perhitungan uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Pearson Correlation*. Dengan nilai r tabel sebesar 0,2480 yang diperoleh dari besarnya df dihitung : df = n – 2 ; df = 63-2 dengan nilai korelasi signifikan sebesar 5%. Apabila pertanyaan pada kuisioner atau r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen data dapat dianggap valid. Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada Tabel 4. 1 dan Tabel 4. 2

Tabel 4. 1Hasil Pengujian Validitas Variabel X (Tingkat Kinerja)

Variabel Penelitian	r hitung	r tabel	Hasil
X1	0,269	0,2480	Valid
X2	0,4	0,2480	Valid
X3	0,25	0,2480	Valid
X4	0,539	0,2480	Valid
X5	0,582	0,2480	Valid
X6	0,261	0,2480	Valid
X7	0,252	0,2480	Valid
X8	0,596	0,2480	Valid
X9	0,626	0,2480	Valid
X10	0,431	0,2480	Valid
X11	0,287	0,2480	Valid
X12	0,455	0,2480	Valid
X13	0,254	0,2480	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Variabel Penelitian	r hitung	r tabel	Hasil
X14	0,336	0,2480	Valid
X15	0,484	0,2480	Valid
X16	0,308	0,2480	Valid
X17	0,529	0,2480	Valid
X18	0,348	0,2480	Valid

Sumber : Data Primer diolah 2021

Tabel 4. 2Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan)

Variabel Penelitian	r hitung	r tabel	Hasil
Y1	0,421	0,2480	Valid
Y2	0,312	0,2480	Valid
Y3	0,356	0,2480	Valid
Y4	0,659	0,2480	Valid
Y5	0,292	0,2480	Valid
Y6	0,393	0,2480	Valid
Y7	0,443	0,2480	Valid
Y8	0,383	0,2480	Valid
Y9	0,443	0,2480	Valid
Y10	0,261	0,2480	Valid
Y11	0,508	0,2480	Valid
Y12	0,414	0,2480	Valid
Y13	0,278	0,2480	Valid
Y14	0,453	0,2480	Valid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Variabel Penelitian	r hitung	r tabel	Hasil
Y15	0,396	0,2480	Valid
Y16	0,396	0,2480	Valid
Y17	0,616	0,2480	Valid
Y18	0,4	0,2480	Valid

Sumber : Data Primer diolah 2021

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4. 1 dan Tabel 4. 2 data instrumen menunjukkan hasil valid untuk dijadikan sebagai alat ukur penelitian dikarenakan menunjukkan hasil nilai r hitung pada variabel penelitian lebih besar dari r tabel (0,2480).

4.1.2 Uji Reliabilitas

Perhitungan uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha.* Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka instrumen data dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2005). Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4. 3 dan Tabel 4. 4

Tabel 4. 3Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X (Tingkat Kinerja)

Cronbach's Alpha	N of Items
.652	18

Sumber : Data Primer diolah 2021

Tabel 4. 4Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan)

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	18

Sumber : Data Primer diolah 2021

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas pada Tabel 4. 3 dan Tabel 4. 4 instrumen data untuk dijadikan sebagai alat ukur penelitian dinyatakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

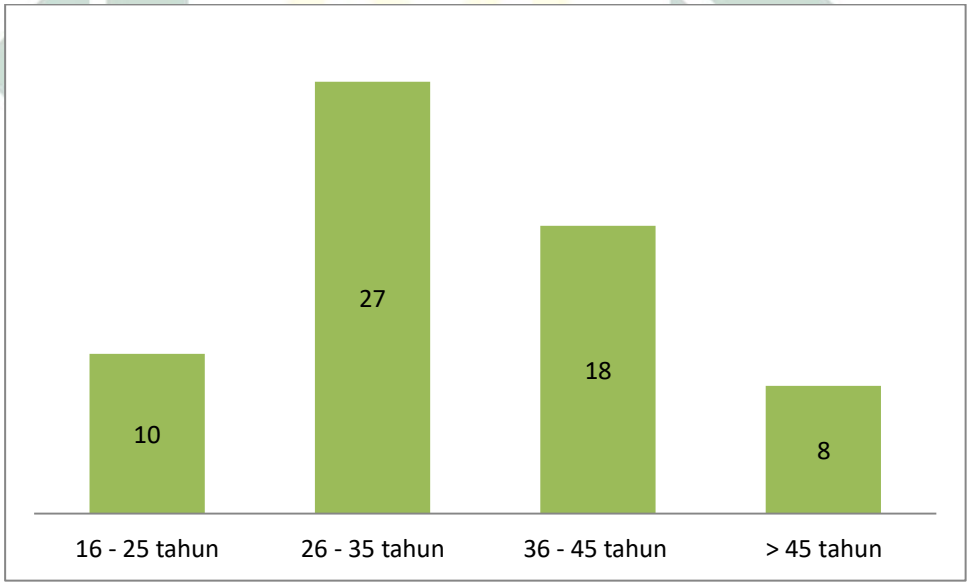
reliabel dikarenakan menunjukkan hasil nilai *Cronbach Alpha* di semua variabel penlitian lebih besar dari 0,6.

4.2 Gambaran Umum Responden

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 63 responden atau penumpang. Berikut beberapa gambaran umum responden yang menjadi penumpang Kapal KMP Gili Iyang trayek Paciran – Bawean :

4.2.1 Umur

Umur menjadi salahsatu faktor yang berpengaruh dalam pola pikir seseorang dalam menentukan kualitas pelayanan yang dirasakan dan harapan yang dibutuhkan pengguna jasa. Maka secara tidak langsung umur/ usia juga berpengaruh pada tingkat kepuasan terhadap pelayanan dari penyedia jasa KMP Gili Iyang.



Gambar 4. 1Umur Responden di KMP Gili Iyang

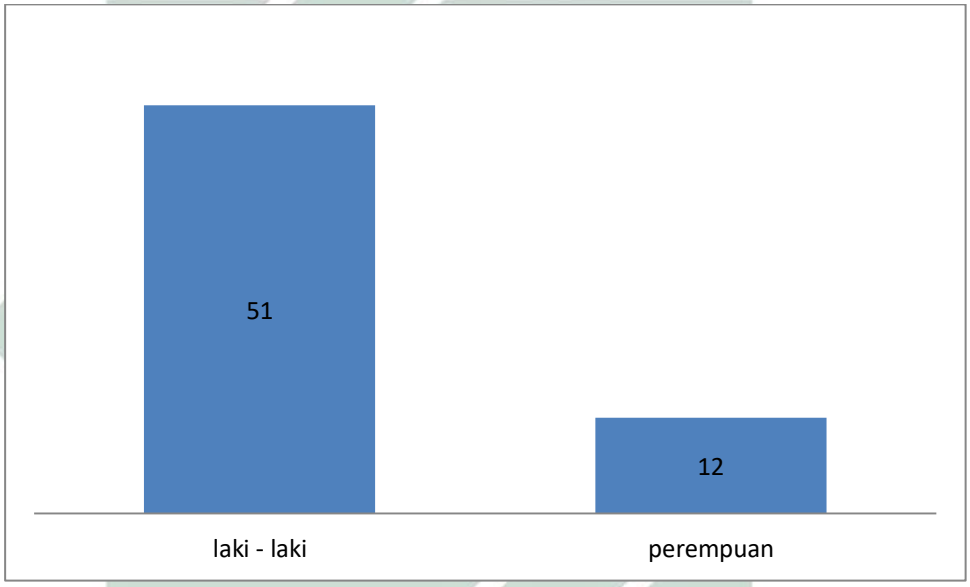
Berdasarkan Gambar 4. 1 diatas didapatkan hasil bahwa dari total 63 responden yang berumur kisaran 16 – 25 tahun sebanyak 10 penumpang, responden yang berumur kisaran antara 26 – 35 tahun sebanyak 27 penumpang, responden yang berumur kisaran 36 – 45 tahun sebanyak 18 penumpang, dan responden yang berumur kisaran >45 tahun sebanyak 8 penumpang. Dapat diketahui dari tabel diatas bahwa penumpang terbanyak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berada pada kisaran umur 26 – 35 tahun dan penumpang paling sedikit berumur lebih dari 45 tahun, sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas penumpang memiliki pola pikir yang dapat menjadi faktor penentu tingkat kualitas pelayanan .

4.2.2 Jenis Kelamin

Jenis kelamin menjadi salahsatu faktor yang berpengaruh pula terhadap tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan yang dirasakan , dikarenakan kebutuhan antara laki – laki dan perempuan berbeda di beberapa fasilitas yang tersedia.



Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden di KMP Gili Iyang

Berdasarkan Gambar 4. 2 diatas didapatkan hasil bahwa dari total 63 responden terdapat penumpang laki – laki sebanyak 51 penumpang, sedangkan penumpang perempuan sebanyak 12 penumpang. Dengan ini dapat diketahui bahwa mayoritas penumpang kapal KMP Gili Iyang berjenis kelamin laki – laki sehingga fasilitas umum yang tersedia lebih mengutamakan pada gender laki – laki namun tetap menyediakan fasilitas bagi penumpang perempuan dengan sesuai kebutuhan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.3 Analisis Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

4.3.1 Perhitungan Tingkat Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepentingan dan Standarisasi Pelayanan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei terhadap penumpang kapal KMP Gili Iyang Trayek Paciran – Bawean dengan menggunakan kuisioner maka dapat dianalisa berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Perhitungan dilakukan dengan cara dihitung dari tiap poin bobot yang diperoleh secara berurutan berdasarkan kuisioner yang telah dirancang. Keterangan bobot dapat dilihat pada Tabel 4. 5

Tabel 4. 5 Skala Pengukuran

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SB / SP	Sangat Baik / Sangat Penting	4
2	B / P	Baik / Penting	3
3	KB / KP	Kurang Baik / Kurang Penting	2
4	TB / TP	Tidak Baik / Tidak Penting	1

Hasil dari pengambilan data kuesioner yang dapat dilihat di (Lampiran 2) selanjutnya dihitung pembobotan berdasarkan skala pengukuran dan kemudian diubah dalm bentuk persentase.

Tabel 4. 6 Persentase Pembobotan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

No.	Atribut	Tingkat Kinerja				Tingkat Kepentingan			
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Penting	Kurang Penting	Penting	Sangat Penting
1.	Ketersediaan pemberian informasi keselamatan berupa visual dan/atau audio	0,00%	0,00%	11,11 %	88,89%	0,00%	0,00%	8,57%	91,43%
2.	Ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan dalam keadaan	0,00%	0,00%	17,65 %	82,35%	0,00%	0,00%	3,61%	96,39%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Atribut	Tingkat Kinerja				Tingkat Kepentingan			
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Penting	Kurang Penting	Pentin g	Sangat Penting
	darurat								
3.	Ketersediaan fasilitas keamanan berupa CCTV	0,00%	6,19%	71,13 %	22,68%	0,00%	0,00%	8,57%	91,43%
4.	Ketersediaan petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran didalam kapal	0,00%	2,62%	22,27 %	75,11%	0,00%	0,00%	8,57%	91,43%
5.	Ketersediaan informasi gangguan keamanan berupa informasi pengaduan apabila penumpang mengalami gangguan keamanan	0,00%	0,86%	21,89 %	77,25%	0,00%	0,00%	6,07%	93,93%
6.	Ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara demi kenyamanan penumpang didalam kapal	0,00%	34,73%	48,50 %	16,77%	0,00%	0,00%	6,07%	93,93%
7.	Kondisi kebersihan didalam kapal	22,12 %	46,02%	31,86 %	0,00%	0,00%	0,00%	6,07%	93,93%
8.	Fasilitas lampu penerangan didalam ruang – ruang kapal	0,00%	0,00%	24,46 %	75,54%	0,00%	0,00%	7,32%	92,68%
9.	Tingkat kebisingan didalam kapal disaat kapal berjalan	0,00%	0,85%	19,15 %	80,00%	0,00%	0,00%	6,07%	93,93%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

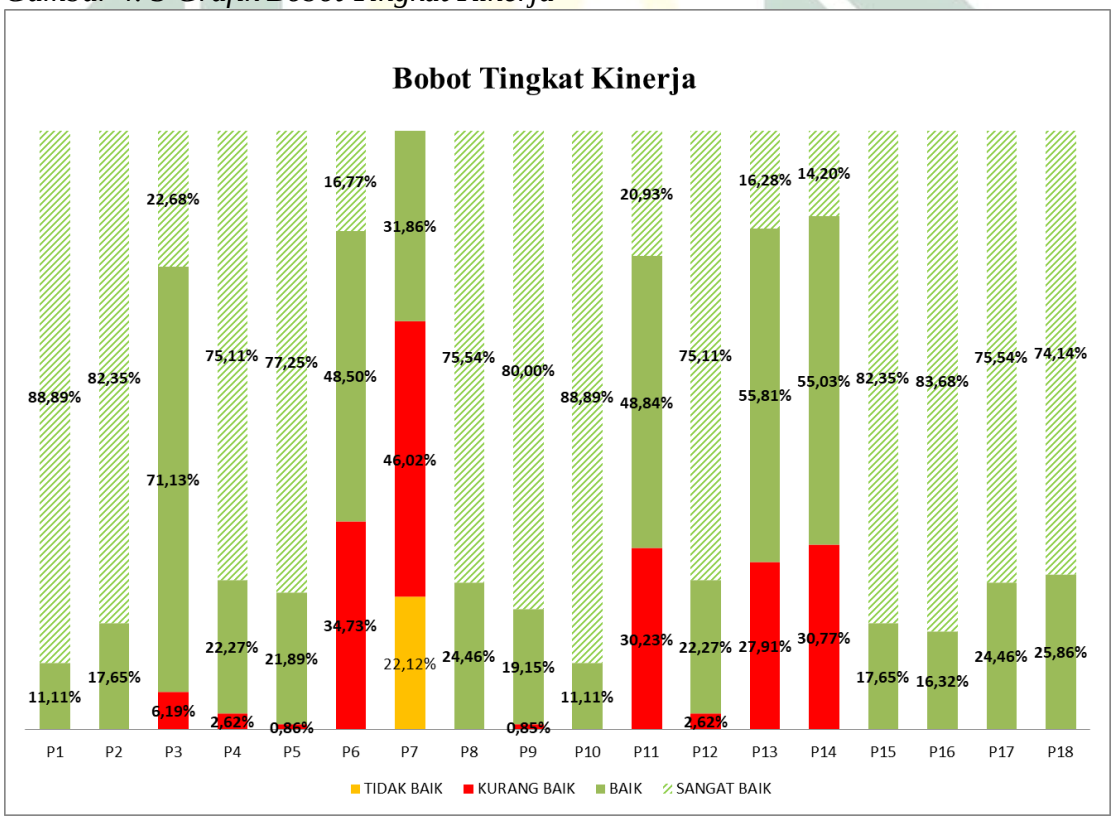
No.	Atribut	Tingkat Kinerja				Tingkat Kepentingan			
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Penting	Kurang Penting	Pentin g	Sangat Penting
10.	Ketersediaan fasilitas beribadah berupa mushollah	0,00%	0,00%	11,11 %	88,89%	0,00%	0,00%	15,00%	85,00%
11.	Ketersediaan jumlah dan kondisi fasilitas toilet	0,00%	30,23%	48,84 %	20,93%	0,00%	0,00%	8,57%	91,43%
12.	Ketersediaan kondisi fasilitas kantin / kafetaria	0,00%	2,62%	22,27 %	75,11%	0,00%	0,00%	11,11%	88,89%
13.	Ketersediaan fasilitas ruang publik sebagai tempat bersantai bagi para penumpang	0,00%	27,91%	55,81 %	16,28%	0,00%	0,00%	11,11%	88,89%
14.	Ketersediaan informasi larangan merokok didalam kapal	0,00%	30,77%	55,03 %	14,20%	0,00%	0,00%	11,11%	88,89%
15.	Informasi perjalanan yang disampaikan petugas kapal selama perjalanan berlangsung	0,00%	0,00%	17,65 %	82,35%	0,00%	0,00%	9,84%	90,16%
16.	Informasi gangguan perjalanan yang disampaikan petugas kapal selama perjalanan berlangsung	0,00%	0,00%	16,32 %	83,68%	0,00%	0,00%	9,84%	90,16%
17.	Ketersediaan ruang khusus	0,00%	0,00%	24,46 %	75,54%	0,00%	0,00%	8,57%	91,43%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Atribut	Tingkat Kinerja				Tingkat Kepentingan			
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Penting	Kurang Penting	Pentin g	Sangat Penting
	untuk kursi roda								
18.	Ketersediaan ruang ibu menyusui	0,00%	0,00%	25,86 %	74,14%	0,00%	0,00%	15,00%	85,00%

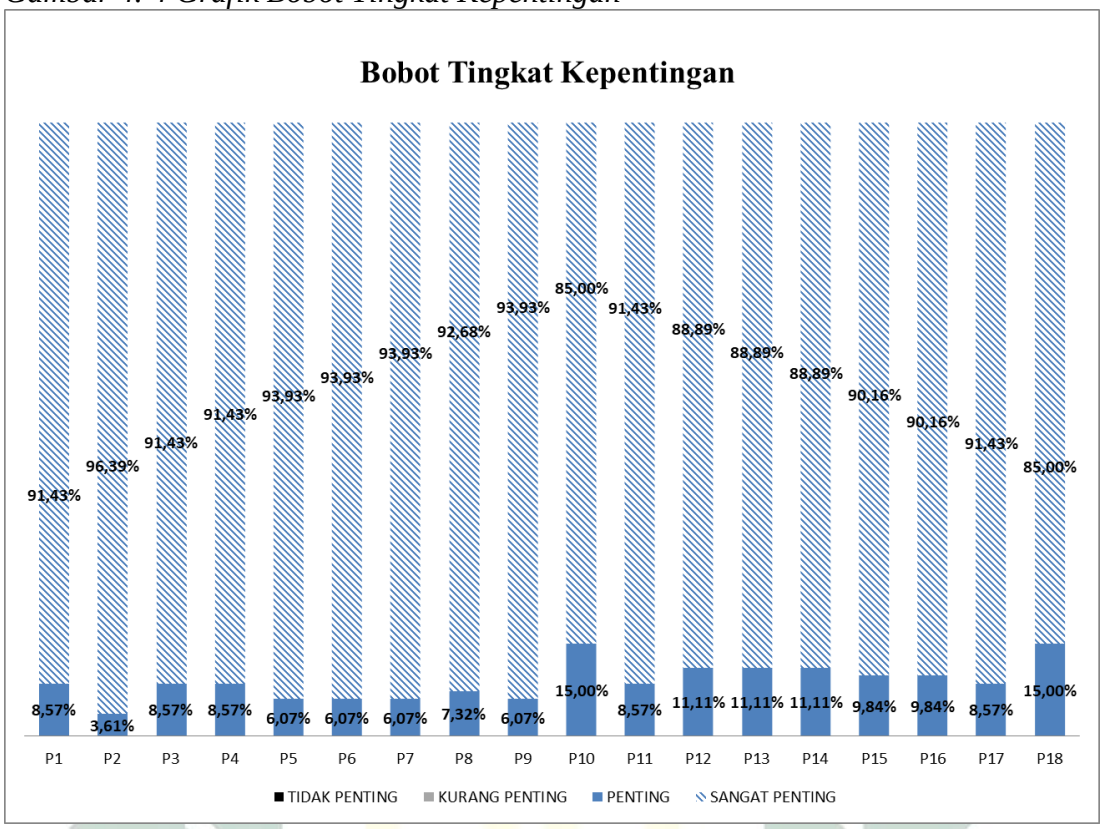
Dari Tabel 4. 6 terlihat hasil pembobotan pada tingkat kinerja menghasilkan 12 atribut pelayanan didominasi hasil sangat baik, 5 atribut pelayanan didominasi hasil baik dan 1 atribut pelayanan didominasi hasil kurang baik. Sedangkan pada pembobotan tingkat kepentingan menghaasilkan 18 atribut pelayanan yang didominasi hasil sangat penting. Hasil pembobotan dirubah dalam bentuk grafik agar lebih jelas terlihat perbandingan dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

Gambar 4. 3 Grafik Bobot Tingkat Kinerja



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4. 4 Grafik Bobot Tingkat Kepentingan



Pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan grafik pembobotan berdasarkan pengambilan data dari 63 responden, sehingga dapat mempermudah mengetahui perbandingan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

A. Keselamatan

1. Pada butir pertanyaan nomor satu yang membahas tentang ketersediaan pemberian informasi keselamatan berupa visual dan/atau audio. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 7 Tingkat Kinerja P1

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
216	27	0	0	243
88,89%	11,11%	0%	0%	100%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan Tabel 4. 7 dengan bobot yang diperoleh sebesar 243, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang ketersediaan pemberian informasi keselamatan berupa visual dan/atau audio tersebut sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Pak Yunus yang menyatakan bahwa "informasi keselamatan diberikan kepada para penumpang tersampaikan dengan jelas dan mudah dipahami".

Tabel 4. 8 Tingkat Kepentingan P1

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
224	21	0	0	245
91,43%	8,57%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 8 dengan bobot yang diperoleh sebesar 245, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang ketersediaan pemberian informasi keselamatan berupa visual dan/atau audio tersebut sangat penting.

2. Pada butir pertanyaan nomor dua yang membahas tentang ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan dalam keadaan darurat. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 9 Tingkat Kinerja P2

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
196	42	0	0	238
82,35%	17,65%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 9 dengan bobot yang diperoleh sebesar 238, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan dalam keadaan darurat tersebut

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Pak Yunus yang menyatakan bahwa “fasilitas kesehatan disaat keadaan darurat di dalam kapal ini tersedia sesuai kebutuhan penumpang”.

Tabel 4. 10 Tabel Tingkat Kepentingan P2

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
240	9	0	0	249
96,39%	3,61%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 10 dengan bobot yang diperoleh sebesar 249, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan dalam keadaan darurat tersebut sangat penting.

B. Keamanan

1. Pada butir pertanyaan nomor tiga yang membahas tentang ketersediaan fasilitas keamanan berupa CCTV. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 11 Tingkat Kinerja P3

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
44	138	12	0	194
22,68%	71,13%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 11 dengan bobot yang diperoleh sebesar 194, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang ketersediaan fasilitas keamanan berupa CCTV tersebut sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Pak Wahyono yang menyatakan bahwa “Fasilitas keamanan berupa CCTV ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masih banyak yang tidak mengetahui ketersediaannya didalam kapal ini, namun untuk tingkat keamanan didalam kapal ini sudah cukup aman".

Tabel 4. 12 Tingkat Kepentingan P3

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
224	21	0	0	245
91,43%	8,57%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 12 dengan bobot yang diperoleh sebesar 245, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang ketersediaan fasilitas keamanan berupa CCTV tersebut sangat penting.

2. Pada butir pertanyaan nomor empat yang membahas tentang ketersediaan petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran didalam kapal. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 13 Tingkat Kinerja P4

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
172	51	6	0	229
75,11%	22,7%	22,6%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 13 dengan bobot yang diperoleh sebesar 229, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang ketersediaan petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran didalam kapal tersebut sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Pak Wahyono yang menyatakan bahwa "Petugas keamanan didalam kapal tidak selalu terlihat ditiap ruangan, petugas tersebut hanya berkeliling diwaktu – tertentu dan juga sering tidak menggunakan seragam petugas atau tanda pengenal sehingga banyak penumpang yang tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengetahui keberadaannya, namun untuk tingkat keamanan didalam kapal ini sudah cukup aman".

Tabel 4. 14 Tingkat Kepentingan P4

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
224	21	0	0	245
91,43%	8,75%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 14 dengan bobot yang diperoleh sebesar 245, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang ketersediaan petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran didalam kapal tersebut sangat penting.

3. Pada butir pertanyaan nomor lima yang membahas tentang ketersediaan informasi gangguan keamanan berupa informasi pengaduan apabila penumpang mengalami gangguan keamanan. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 15 Tingkat Kinerja P5

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
180	51	2	0	233
77,25%	21,89%	0,86%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 15 dengan bobot yang diperoleh sebesar 233, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang ketersediaan informasi gangguan keamanan berupa informasi pengaduan apabila penumpang mengalami gangguan keamanan tersebut sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Ibu Yayuk yang menyatakan bahwa "informasi apabila ingin melakukan pengaduan gangguan keamanan, sangat mudah ditemukan karna banyak tertempel di dinding kapal".

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4. 16 Tingkat Kepentingan P5

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
232	15	0	0	247
93,93%	6,07%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 16 dengan bobot yang diperoleh sebesar 247, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang ketersediaan informasi gangguan keamanan berupa informasi pengaduan apabila penumpang mengalami gangguan keamanan tersebut sangat penting.

C. Kenyamanan

1. Pada butir pertanyaan nomor enam yang membahas tentang ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara demi kenyamanan penumpang didalam kapal. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 17 Tingkat Kinerja P6

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
28	81	58	0	167
16,77%	48,50%	34,73%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 17 dengan bobot yang diperoleh sebesar 167, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara demi kenyamanan penumpang didalam kapal tersebut baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Mbak Sihan yang menyatakan bahwa "ruangan istirahat penumpang terbagi menjadi dua, ruang ber-AC dan ruangan menggunakan kipas angin, ruangan yang menggunakan kipas angin ini tidak semua sudut terkena udara dari kipas namun sirkulasi udara diruangan cukup baik".

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4. 18 Tingkat Kepentingan P6

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
232	15	0	0	247
93,93%	6,67%	0%	0%	100%

Berdasarkan si udara diruangan cukup baik".

Tabel 4. 18 dengan bobot yang diperoleh sebesar 247, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara demi kenyamanan penumpang didalam kapal tersebut sangat penting.

2. Pada butir pertanyaan nomor tujuh yang membahas tentang kondisi kebersihan didalam kapal. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 19 Tingkat Kinerja P7

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
0	36	52	25	113
0%	31,86%	46,02%	22,12%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 19 dengan bobot yang diperoleh sebesar 113, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang kebersihan didalam kapal tersebut kurang baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Bu Yayuk yang menyatakan bahwa "kebersihan di dalam kapal ini kurang baik, terkadang di lorong terdapat putung rokok, minuman tumpah dan juga yang paling mengganggu kenyamanan penumpang yaitu di tempat istirahat penumpang yang berbentuk kasur tingkat tersebut, karena ditempat tidur tersebut sangat kotor hingga banyak sekali hewan sejenis serangga yang membuat tubuh gatal hingga bentol dan terkadang ada sampah putung rokok juga".

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4. 20 Tingkat Kepentingan P7

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
232	15	0	0	247
93,93%	6,07%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 20 dengan bobot yang diperoleh sebesar 247, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang kondisi kebersihan didalam kapal tersebut sangat penting.

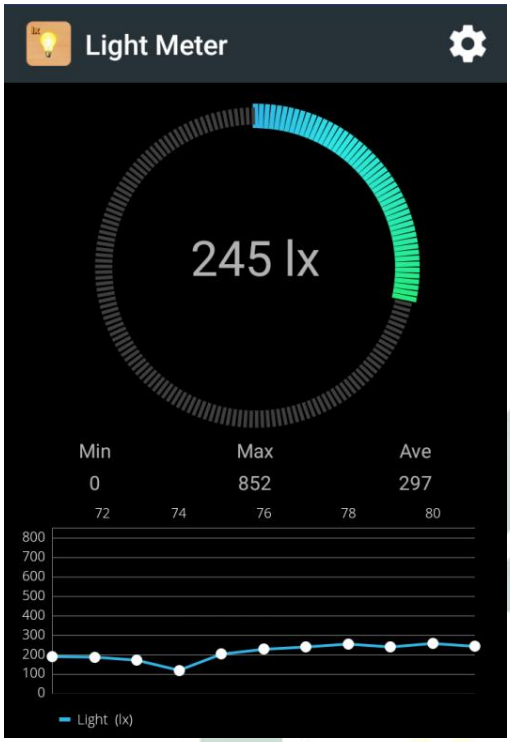
3. Pada butir pertanyaan nomor delapan yang membahas tentang fasilitas lampu penerangan didalam ruang – ruang kapal. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 21 Tingkat Kinerja P8

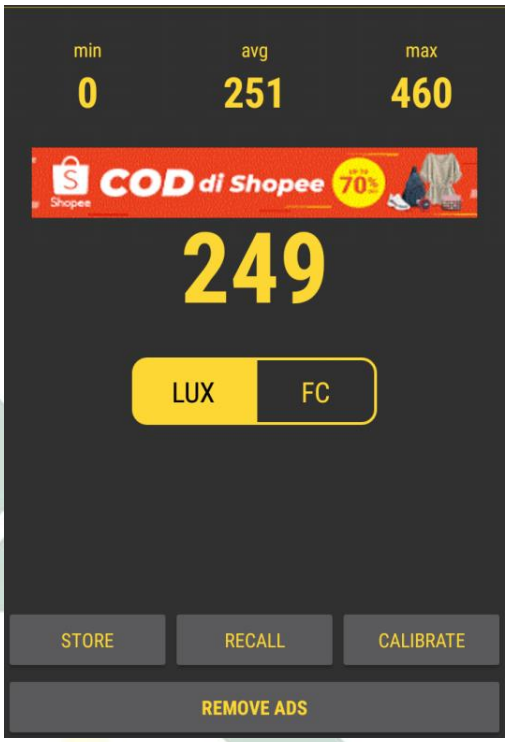
SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
176	57	0	0	233
75,54%	24.46%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 21 dengan bobot yang diperoleh sebesar 233, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang fasilitas lampu penerangan didalam ruang – ruang kapal tersebut sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Mas Fariz yang menyatakan bahwa “penerangan di ruang – ruang kapal sudah cukup sesuai kebutuhan penumpang”. Dan juga berdasarkan hasil dari alat bantu Luxmeter yang berupa aplikasi android bernama cahaya meter dan lux light meter menunjukkan hasil yang ditunjukkan pada gambar dibawah :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4. 5 Aplikasi Cahaya Meter



Gambar 4. 6 Aplikasi Lux Light Meter

Tabel 4. 22 Tingkat Kepentingan P8

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
228	18	0	0	246
92,68%	7,32%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 22 dengan bobot yang diperoleh sebesar 246, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang fasilitas lampu penerangan didalam ruang – ruang kapal tersebut sangat penting.

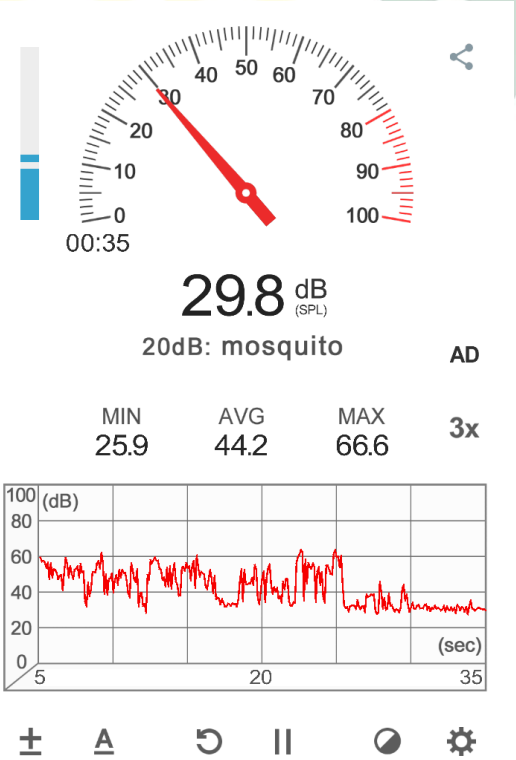
4. Pada butir pertanyaan nomor sembilan yang membahas tentang tingkat kebisingan didalam kapal disaat kapal berjalan. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4. 23 Tingkat Kinerja P9

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
188	45	2	0	233
80%	19,15%	0,85%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 23 dengan bobot yang diperoleh sebesar 233, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang tingkat kebisingan didalam kapal disaat kapal berjalan tersebut sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Mas Fariz yang menyatakan bahwa "suara mesin disaat kapal telah berjalan terasa tidak begitu mengganggu para penumpang". Dan juga berdasarkan hasil dari alat bantu yang berupa aplikasi android bernama sound meter menunjukkan hasil yang ditunjukkan pada gambar dibawah :



Gambar 4. 7 Pengukuran Kebisingan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4. 24 Tingkat Kepentingan P9

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
232	15	0	0	247
93,93%	6,67%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 24 dengan bobot yang diperoleh sebesar 247, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang tingkat kebisingan didalam kapal disaat kapal berjalan tersebut sangat penting.

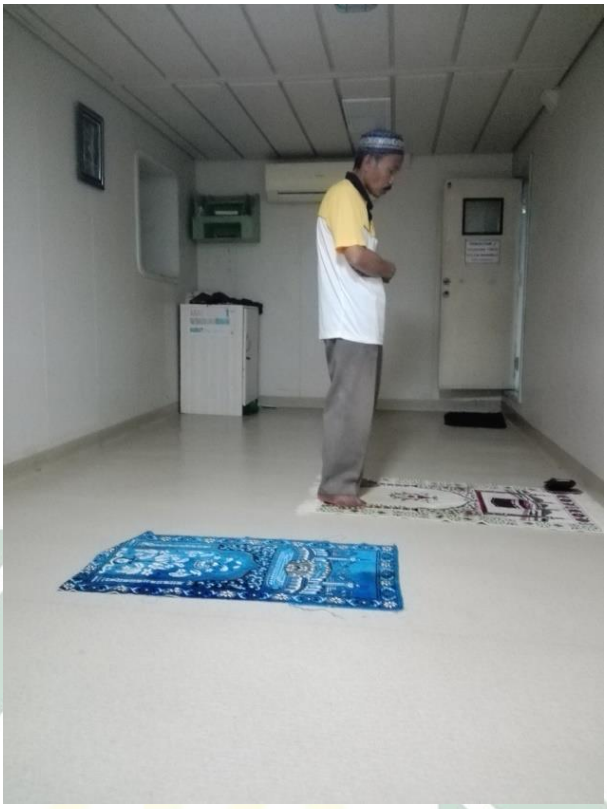
5. Pada butir pertanyaan nomor sepuluh yang membahas tentang ketersediaan fasilitas beribadah berupa mushollah. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 25 Tingkat Kinerja P10

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
216	27	0	0	243
88,89%	11.11%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 25 dengan bobot yang diperoleh sebesar 243, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang ketersediaan fasilitas beribadah berupa mushollah tersebut sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Pak To'it yang menyatakan bahwa "mushollah yang tersedia didalam kapal terlihat bersih, rapi dan juga tersedia peralatan beribadah sesuai kebutuhan". Dan juga berdasarkan hasil dari dokumentasi terlihat seperti pada gambar dibawah :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4. 8 Mushollah

Tabel 4. 26 Tingkat Kepentingan P10

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
204	36	0	0	240
85%	15%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 26 dengan bobot yang diperoleh sebesar 240, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang ketersediaan fasilitas beribadah berupa mushollah tersebut sangat penting.

6. Pada butir pertanyaan nomor sebelas yang membahas tentang ketersediaan jumlah dan kondisi fasilitas toilet. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4. 27 Tingkat Kinerja P11

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
36	84	52	0	172
20,93%	48,84%	30,23%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 27 dengan bobot yang diperoleh sebesar 172, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang ketersediaan jumlah dan kondisi fasilitas toilet tersebut baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Mas Fariz yang menyatakan bahwa "toilet yang tersedia didalam kapal cukup banyak, namun terdapat beberapa toilet yang rusak dan juga wastafel yang tidak dapat digunakan, tingkat kebersihannya tidak semua toiletnya bersih ada juga beberapa toilet yang kotor dan becek". Dan juga berdasarkan hasil dari dokumentasi terlihat seperti pada gambar dibawah :

Gambar 4. 9 Toilet

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4. 28 Tingkat Kepentingan P11

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
224	21	0	0	245
91,43%	8,57%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 28 dengan bobot yang diperoleh sebesar 245, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang ketersediaan jumlah dan kondisi fasilitas toilet tersebut sangat penting.

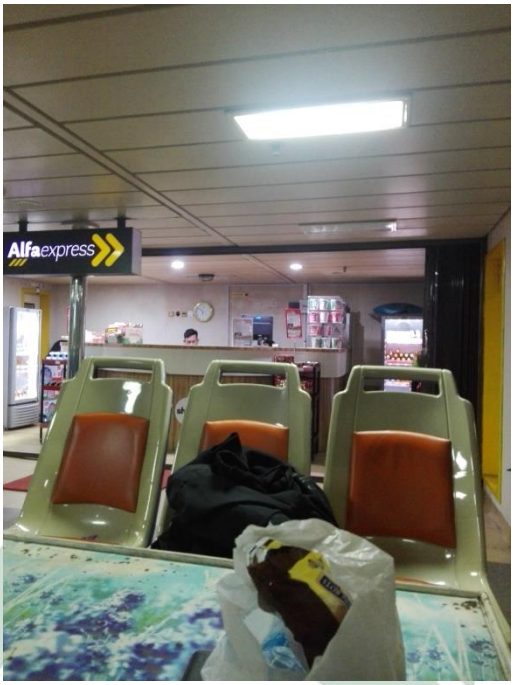
7. Pada butir pertanyaan nomor duabelas yang membahas tentang ketersediaan kondisi fasilitas kantin / kafetaria. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 29 Tingkat Kinerja P12

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
172	51	6	0	229
75,11%	22,27%	22,62%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 29 dengan bobot yang diperoleh sebesar 229, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang ketersediaan kondisi fasilitas kantin / kafetaria tersebut sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Mas Fariz yang menyatakan bahwa “kantinnya berupa minimarket cukup sesuai kebutuhan penumpang, yang menjual makanan dan minuman cepat saji”. Dan juga berdasarkan hasil dari dokumentasi terlihat seperti pada gambar dibawah :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4. 10 Kantin/Kafetaria

Tabel 4. 30 Tingkat Kepentingan P12

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
216	27	0	0	243
88,89%	11,11%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 30 dengan bobot yang diperoleh sebesar 243, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang ketersediaan kondisi fasilitas kantin / kafetaria tersebut sangat penting.

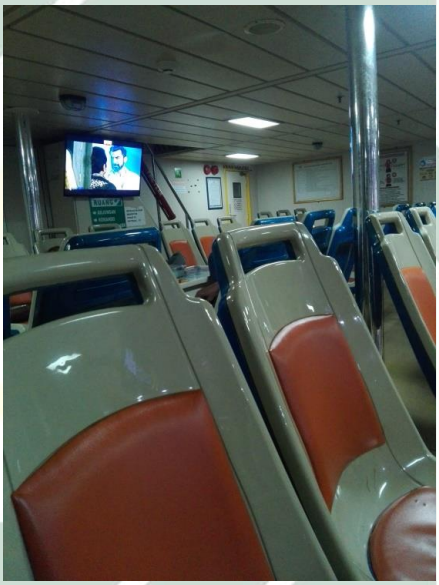
8. Pada butir pertanyaan nomor tigabelas yang membahas tentang ketersediaan fasilitas ruang publik sebagai tempat bersantai bagi para penumpang. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 31 Tingkat Kinerja P13

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
28	96	48	0	172
16,28%	55,81%	27,91%	0%	100%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan Tabel 4. 31 dengan bobot yang diperoleh sebesar 172, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang ketersediaan kondisi fasilitas ruang publik tersebut baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Mas Fariz yang menyatakan bahwa "ruang publik yang tersedia berupa tempat duduk dan meja berjajar dan juga tersedia fasilitas televisi, namun banyak penumpang yang meninggalkan sisa sampah makanan di meja sehingga membuat penumpang lain kurang nyaman". Dan juga berdasarkan hasil dari dokumentasi terlihat seperti pada gambar dibawah :



Gambar 4. 11 Ruang Publik

Tabel 4. 32 Tingkat Kepentingan P13

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
216	27	0	0	243
88,89%	11,11%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 32 dengan bobot yang diperoleh sebesar 243, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang ketersediaan fasilitas ruang publik sebagai tempat bersantai bagi para penumpang tersebut sangat penting.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

9. Pada butir pertanyaan nomor empatbelas yang membahas tentang ketersediaan informasi larangan merokok didalam kapal. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 33 Tingkat Kinerja P14

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
24	93	52	0	169
14,20%	55,03%	30,77%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 33 dengan bobot yang diperoleh sebesar 169, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang ketersediaan informasi larangan merokok didalam kapal tersebut baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Ibu Mentari yang menyatakan bahwa "untuk tulisan larangan merokok sudah tertera jelas di tempat tempat tertentu didalam kapal, namun masih banyak orang yang merokok tidak pada tempatnya sehingga mengganggu kenyamanan penumpang lain".

Tabel 4. 34 Tingkat Kepentingan P14

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
216	27	0	0	243
88,89%	11,11%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 34 dengan bobot yang diperoleh sebesar 243, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang ketersediaan informasi larangan merokok didalam kapal tersebut sangat penting.

D. Kemudahan/keterjangkauan

1. Pada butir pertanyaan nomor limabelas yang membahas tentang informasi perjalanan yang disampaikan petugas kapal selama perjalanan berlangsung. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan

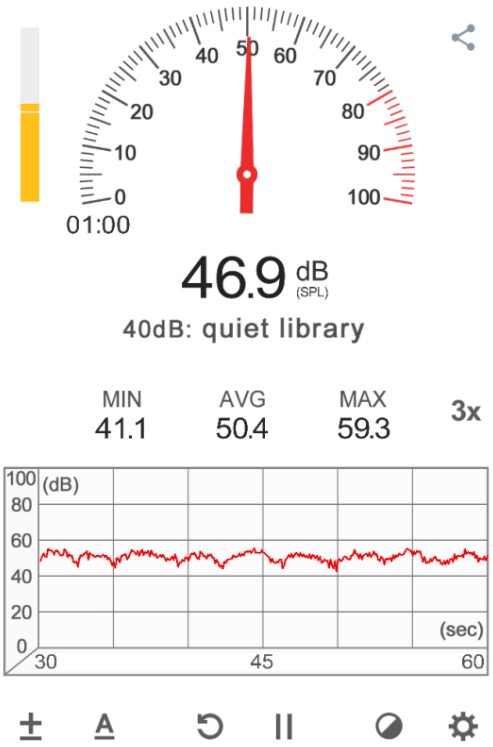
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 35 Tingkat Kinerja P15

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
196	42	0	0	238
82,35%	17,65%	05	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 35 dengan bobot yang diperoleh sebesar 238, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang informasi perjalanan yang disampaikan petugas kapal selama perjalanan berlangsung tersebut sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Mas Rahmad yang menyatakan bahwa "suara pemberitahuan yang disampaikan oleh petugas kapal, sangat jelas mudah dipahami dan tepat waktu". Dan juga berdasarkan hasil dari alat bantu yang berupa aplikasi android bernama sound meter menunjukkan hasil yang ditunjukkan pada gambar dibawah :



Gambar 4. 12 Pengukuran Suara Informasi Pemberitahuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4. 36 Tingkat Kepentingan P15

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
220	24	0	0	244
90,16%	9,84%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 36 dengan bobot yang diperoleh sebesar 244, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang informasi perjalanan yang disampaikan petugas kapal selama perjalanan berlangsung tersebut sangat penting.

2. Pada butir pertanyaan nomor enambelas yang membahas tentang informasi gangguan perjalanan yang disampaikan petugas kapal selama perjalanan berlangsung. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 37 Tingkat Kinerja P16

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
200	39	0	0	239
83,68%	16,32%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 37 dengan bobot yang diperoleh sebesar 239, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang informasi gangguan perjalanan yang disampaikan petugas kapal selama perjalanan berlangsung tersebut sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Mas Rahmad yang menyatakan bahwa “suara pemberitahuan yang disampaikan oleh petugas kapal, sangat jelas mudah dipahami dan tepat waktu”.

Tabel 4. 38 Tingkat Kepentingan P16

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
220	24	0	0	244
90,16%	9,84%	0%	0%	100%

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan Tabel 4. 38 dengan bobot yang diperoleh sebesar 244, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang informasi gangguan perjalanan yang disampaikan petugas kapal selama perjalanan berlangsung tersebut sangat penting.

E. Kesetaraan

1. Pada butir pertanyaan nomor tujuhbelas yang membahas tentang ketersediaan ruang khusus untuk kursi roda. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3 dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 39 Tingkat Kinerja P17

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
176	57	0	0	233
75,54%	24,46%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 39 dengan bobot yang diperoleh sebesar 233, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang ketersediaan ruang khusus untuk kursi roda tersebut sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Pak Wadji yang menyatakan bahwa "ruang khusus untuk penumpang berkebutuhan khusus terdapat pada ruang klinik yang tersedia di kapal".

Tabel 4. 40 Tingkat Kepentingan P17

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
224	21	0	0	245
91,43%	8,57%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 40 dengan bobot yang diperoleh sebesar 245, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang ketersediaan ruang khusus untuk kursi roda tersebut sangat penting.

2. Pada butir pertanyaan nomor delapanbelas yang membahas tentang ketersediaan ruang ibu menyusui. Dapat dilihat pada Gambar 4. 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan Gambar 4. 4 menunjukkan total hasil pembobotan jawaban kuesioner dari 63 responden dalam bentuk persentase.

Tabel 4. 41 Tingkat Kinerja P18

SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK	BOBOT
172	60	0	0	232
74,14%	25,86%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 41 dengan bobot yang diperoleh sebesar 232, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tentang ketersediaan ruang ibu menyusui tersebut sangat baik. Hal ini sesuai dengan pendapat responden yang bernama Ibu Yayuk yang menyatakan bahwa "ruang khusus untuk penumpang yang sedang menyusui tersedia seperti hal nya ruang klinik, namun banyak ibu – ibu menyusui yang tidak begitu perlu untuk menggunakan ruangan tersebut".

Tabel 4. 42 Tingkat Kepentingan P18

SANGAT PENTING	PENTING	KURANG PENTING	TIDAK PENTING	BOBOT
204	36	0	0	240
85%	15%	0%	0%	100%

Berdasarkan Tabel 4. 42 dengan bobot yang diperoleh sebesar 240, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tentang ketersediaan ruang ibu menyusui tersebut sangat penting.

4.3.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan didapatkan dengan menggunakan metode analisis IPA (*Importance-Performance Analysis*) yang diperoleh dari kesesuai antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dan kemudian di rubah dalam bentuk persentase.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4. 43 Tingkat Kesesuaian

NO	ATRIBUT	∑X	∑Y	Tingkat kesesuaian	%
1	P1	243	245	0,9918	99,18%
2	P2	238	249	0,9558	95,58%
3	P3	194	245	0,7918	79,18%
4	P4	229	245	0,9347	93,46%
5	P5	233	247	0,9433	94,33%
6	P6	167	247	0,6761	67,61%
7	P7	113	247	0,4575	45,74%
8	P8	233	246	0,9472	94,71%
9	P9	235	247	0,9514	95,14%
10	P10	243	240	1,0125	101,25%
11	P11	172	245	0,7020	70,20%
12	P12	229	243	0,9424	94,23%
13	P13	172	243	0,7078	70,78%
14	P14	169	243	0,6955	69,54%
15	P15	238	244	0,9754	97,54%
16	P16	239	244	0,9795	97,95%
17	P17	233	245	0,9510	95,10%
18	P18	232	240	0,9667	96,66%
Rata – rata				0,8657	86,57%

Berdasarkan Tabel 4. 43 diatas, hasil tingkat kesesuaian dari 18 atribut pelayanan kapal yang didapat dari hasil penialian akhir tingkat kinerja (∑X) dibagi dengan hasil penilaian kuisioner akhir tingkat kepentingan (∑Y) dan hasilnya dikali 100%. Terlihat dari tabel, dapat diketahui bahwa atribut pelayanan kapal dari tingkat kesesuaian yang terendah sebesar 45,74% yaitu pelayanan fasilitas kebersihan didalam kapal. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tersebut sangat tidak memuaskan bagi para

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penumpang karna tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan penumpang sangat rendah dibanding dengan tingkat kepentingan penumpang. Sedangkan untuk atribut pelayanan kapal yang mendapat nilai tingkat kesesuaian yang tertinggi sebesar 101,25% yaitu pelayanan fasilitas beribadah didalam kapal yaitu mushollah. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan tersebut sangat memuaskan bagi para penumpang karena tingkat kinerja yang dirasakan melebihi harapan dari pelanggan. Sehingga para penunpang merasa sangat puas.

Rata – rata dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden adalah 86,57%. Hasil tersebut diperoleh dari jumlah hasil seluruh atribut kemudian dibagi 18 atribut. Sehingga dapat dikatakan tingkat kepuasan para penumpang merasa cukup puas dari pelayanan kapal tersebut, namun perlu ditingkat kan lagi kinerjanya. Jika presentase 80 – 100% maka kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari konsumen tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Presentase >100% dapat dikatakan kinerja tersebut telah melebihi harapan konsumen atau sangat memuaskan (Lodhita, 2014).

4.4 Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan output yang dihasilkan dari metode analisis IPA. Berguna untuk mengetahui faktor – faktor pelayanan mana saja yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 4. 44 Perhitungan Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

NO.	Pertanyaan	Penilaian Tingkat Kinerja (X)	Penilaian Tingkat Kepentingan (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1.	Bagaimana menurut anda tentang informasi keselamatan yang	243	245	3,85	3,88

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

NO.	Pertanyaan	Penilaian Tingkat Kinerja (X)	Penilaian Tingkat Kepentingan (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
	disampaikan?				
2.	Bagaimana menurut anda tentang petugas kesehatan dan juga perlengkapan kesehatan yang tersedia?	238	249	3,77	3,95
3.	Bagaimana tanggapan anda terhadap fasilitas CCTV yang tersedia?	194	245	3,07	3,88
4.	Bagaimana tanggapan anda terhadap petugas keamanan?	229	245	3,63	3,88
5.	Bagaimana menurut anda tentang informasi pengaduan gangguan keamanan?	233	247	3,69	3,92
6.	Bagaimana tanggapan anda mengenai sirkulasi udara didalam kapal?	167	247	2,65	3,92
7.	Bagaimana tanggapan anda terhadap kebersihan didalam kapal?	113	247	1,79	3,92
8.	Bagaimana tanggapan anda terhadap lampu penerangan didalam kapal?	233	246	3,69	3,90
9.	Bagaimana tanggapan anda mengenai kebisingan yang dirasakan ketika didalam kapal?	235	247	3,73	3,92
10.	Bagaimana tanggapan anda mengenai fasilitas	243	240	3,85	3,80

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

NO.	Pertanyaan	Penilaian Tingkat Kinerja (X)	Penilaian Tingkat Kepentingan (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
	mushollah yang tersedia?				
11.	Bagaimana tanggapan anda mengenai fasilitas toilet yang tersedia?	172	245	2,73	3,88
12.	Bagaimana tanggapan anda mengenai fasilitas kantin/cafetaria yang tersedia?	229	243	3,63	3,85
13.	Bagaimana tanggapan anda mengenai ruang publik yang tersedia?	172	243	2,73	3,85
14.	Bagaimana tanggapan anda terhadap petunjuk larangan merokok di atas kapal?	169	243	2,68	3,85
15.	Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi perjalan yang disampakan petugas kapal?	238	244	3,77	3,87
16.	Bagaimana tanggapan anda mengenai informasi gangguan perjalanan yang disampaikan petugas kapal?	239	244	3,79	3,87
17.	Bagaimana tanggapan anda mengenai ruang khusus bagi penumpang yang menggunakan kursi roda?	233	245	3,69	3,88
18.	Bagaimana tanggapan anda mengenai ruang khusus ibu	232	240	3,68	3,8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

NO.	Pertanyaan	Penilaian Tingkat Kinerja (X)	Penilaian Tingkat Kepentingan (Y)	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
	menyusui yang tersedia?				
	Rata-rata nilai ($\bar{\bar{X}}$ dan $\bar{\bar{Y}}$)			3,36	3,88

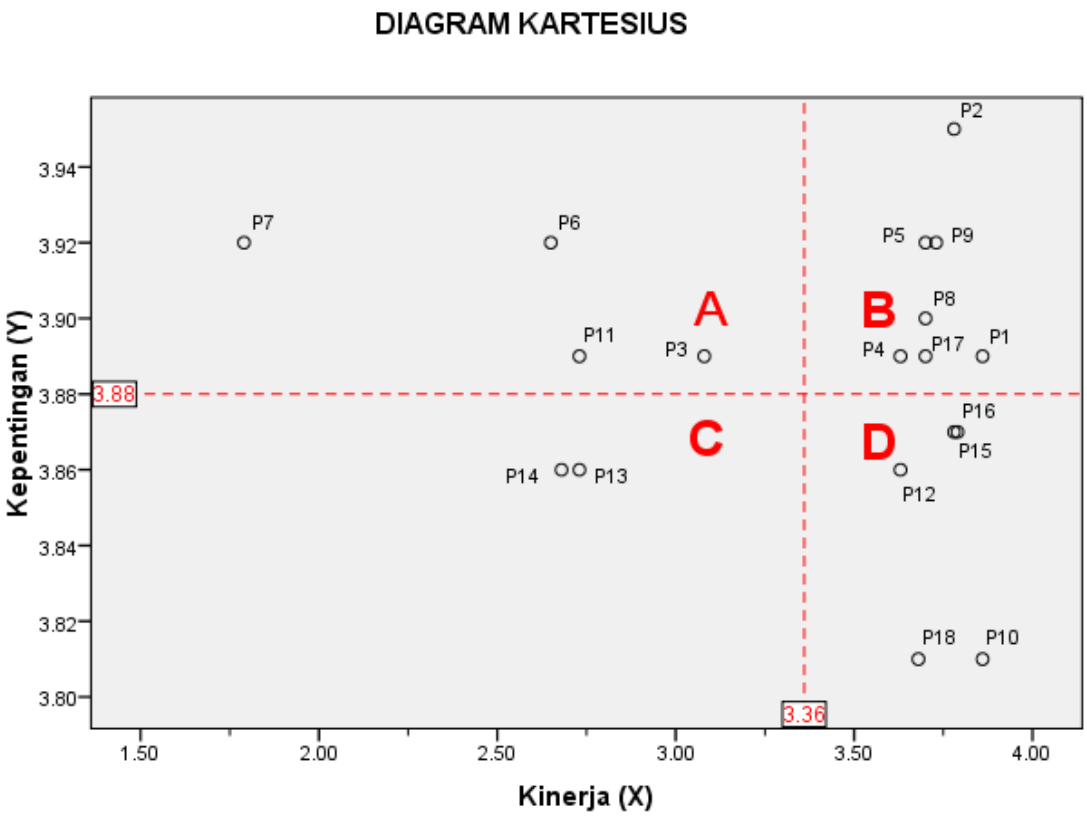
Sumber : Data Primer diolah 2021

Dari data pada Tabel 4. 44 yakni perhitungan nilai rata – rata yang dibutuhkan sebagai titik (x,y) untuk dijadikan titik pada tiap atribut pelayanan agar dapat dimasukkan ke dalam diagram kartesius.

Diagram kartesius menggunkan diagram 4 kuadran yang dimana terdapat titik potong pada diagram kartesius. Titik pototng diperoleh dari rata – rata keseluruhan $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ sehingga diperoleh titik potong (x,y) yakni (3,36 , 3,88). Setelah mendapatkan seluruh titik tersebut, 18 atribut pelayanan di masukkan ke dalam diagram kartesius.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 4. 13 Diagram Kartesius



Sumber : Data Primer diolah 2021

Berdasarkan hasil perhitungan yang dapat dilihat pada Tabel 4. 44 dengan menghitung rata - rata dari rata – rata tiap unsur diperoleh titik – titik pada diagram kartesius empat kuadran yang dapat dilihat pada gambar diatas (Gambar 4. 13). Dengan hasil pada diagram kartesius diatas, dapat dilihat bahwa hasil pengukuran unsur - unsur jasa/ pelayanan ini berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingannya yang memungkinkan pihak perusahaan atau KMP Gili Iyang untuk dapat menitikberatkan usaha - usaha perbaikan untuk hal-hal atau atribut yang benar - benar dianggap penting saja oleh para penumpang, agar dapat memuaskan. Berikut ini adalah hasil dari diagram kartesius :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

A. Pada kuadran A diketahui terdapat variabel 3,6,7,11 yang berarti memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerja yang dirasakan oleh para penumpang tersebut rendah, dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel yang masuk pada kuadran A merupakan prioritas utama bagi penyedia jasa KMP Gili Iyang untuk meningkatkan kualitas pelayanan / kinerjanya.

B. Pada kuadran B diketahui terdapat variabel 1,2,4,5,8,9,17 yang berarti variabel – variabel tersebut memiliki tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yg dimaksudkan tersebut harus dipertahankan pencapaiannya dalam bentuk kualitas / kinerja pelayanannya oleh pengelola penyedia jasa.

C. Pada kuadran C diketahui terdapat variabel 13, dan 14 yang berarti kedua variabel tersebut memiliki tingkat kinerja yang rendah dan juga tingkat kepentingan dari para penumpang juga rendah, sehingga dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada kedua variabel tersebut dianggap tidak relevan oleh para penumpang, dan kinerja penyedia layanan sedang, sehingga para penumpang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga menjadi prioritas rendah dalam peningkatan pelayanan.

D. Pada kuadran D diketahui terdapat variabel 10,12,15,16,18 yang berarti tingkat kepentingan pada variabel tersebut tidak tinggi (tidak penting) bagi para penumpang, namun tingkat kinerja / pelayanan yang diberikan penyedia jasa tersebut tinggi, sehingga para penumpang merasa pelayanan tersebut melebihi ekspektasi (terlalu berlebihan), oleh karena itu penyedia jasa tidak memerlukan pebaikan pelayanan tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan Kapal KMP Roro Gili Iyang :
   a. Ditinjau dari aspek Keselamatan, kualitas pelayanan yang dirasakan para penumpang sangat baik mulai dari ketersediaan informasi keselamatan hingga ketersediaan fasilitas keadaan darurat yang sesuai dengan standar pelayanan.
   b. Ditinjau dari aspek Keamanan, kualitas pelayanan yang dirasakan para penumpang sangat baik, meskipun belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan, namun pelayanan keamanan yang dirasakan penumpang sudah terbilang memenuhi kebutuhan para penumpang.
   c. Ditinjau dari aspek Kenyamanan, kualitas pelayanan yang dirasakan para penumpang cukup baik, walaupun fasilitas yang diberikan mengikuti standar namun masih belum memenuhi standar pelayanan kapal penumpang, terutama di tingkat kebersihan yang sangat mempengaruhi kenyamanan penumpang.
   d. Ditinjau dari aspek Kemudahan/keterjangkauan, kualitas pelayanan yang dirasakan para penumpang sangat baik mulai dari informasi perjalanan kapal hingga informasi gangguan perjalanan kapal, dan juga telah memenuhi standar pelayanan kapal penumpang.
   e. Ditinjau dari aspek Kesetaraan, kualitas pelayanan yang dirasakan para penumpang sangat baik, dikarenakan fasilitas pelayanan tersedia sesuai kebutuhan para penumpang kapal.
2. Tingkat kepuasan berdasarkan hasil olah data menunjukkan hasil sebesar 86,57% hal ini menunjukkan para penumpang merasa cukup puas dari pelayanan kapal tersebut, namun masih perlu ditingkatkan lagi kinerjanya.
3. Faktor – faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja pelayanan KMP Roro Gili Iyang antara lain :
   a. Fasilitas CCTV di dalam kapal.
   b. Fasilitas pendingin ruangan seperti AC dan kipas angin.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Fasilitas toilet di dalam kapal.
d. Fasilitas kebersihan didalam kapal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka dapat diberikan saran atau masukan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan yang ada terutama kepada KMP Roro Gili Iyang trayek Paciran - Bawean yang dijalankan oleh PT. ASDP INDONESIA FERRY untuk kiranya lebih memperhatikan tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan dari para penumpang. Dikarenakan perlunya perhatian dari pihak PT. ASDP INDONESIA FERRY yang masih kurang sesuai dengan harapan yang diinginkan penumpang kapal, dan juga beberapa fasilitas kapal yang kurang memadai.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, S. (2007). *Reliabilitas dan Validitas.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Darmadi, Arifin, M. Z., & Agustin, I. W. (2016). KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN LINTAS KARIANGAU – PENAJAM, BALIKPAPAN. *Media Teknik Sipil*, 42 - 50.

Gaspersz, V., & W., J. (1997). *Manajemen Kualitas : penerapan konsep - konsep kualitasdalam manajemen bisnis total.* Jakarta: Yayasan Indonesia Emas Gramedia Utama.

Ghozali. (2005). *Analisis Multivariet Dengan Menggunakan SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gufroni, A. Z. (2012). ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN TANGGAPAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN JANGKAR DI KABUPATEN SITUBONDO. 1 - 8.

Jinca, M. Y. (2011). *TRANSPORTASI LAUT INDONESIA.* Surabaya.

Kevit, M. D., & A. L. (1994). *Public Sector Management.* London: The Open University London.

Khisty, C. J., & Lall, B. K. (2005). *Dasar - dasar rekayasa tranportasi.* Jakarta: Penerbit Erlangga Jakarta.

Lasabuda, R. (2013). PEMBANGUNAN WILAYAH PESISIR DAN LAUTAN DALAM PERSPEKTIF NEGARA KEPULAUAN REPUBLIK INDONESIA. *JURNAL ILMIAH PLATAX*, Vol. 1-2.

Lodhita, H. E. (2014). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA dan CSI.* Malang: Universitas Brawijaya.

Malisan, D. J., & DESS. (2017). Analisis Tingkat pelayan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan. *Jurnal penelitian Transportasi Laut*, 76-87.

Marissa, Y. (t.thn.). ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN TANJUNG API-API. 389-398.

Mutholib, A. (2015). EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN PERINTIS LINTAS BITUNG-MELONGUANE. *Warta Penelitian Perhubungan*, 253 - 262.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu.* Bogor: Ghalia Indonesia.

Parasuraman, A. V. (2001). *Delivering Quality Service.* New York: The free press.

Siswoyo, B. (2017). Evaluasi Pengembangan Fasilitas Pelabuhan Laut Jailolo, Halmahera Barat. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 14-24.

Soamole, B., & Susanto, B. (2013). ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN LAUT DI PELABUHAN REGIONAL SANANA KAB.KEPULAUAN SULA, PROP. MALUKU UTARA. *JURNAL TEKNIK SIPIL*, 202-209.

Sugiyono. (2001). *Statistik Nonparametrik untuk penelitian.* Bandung: alfabeta.

Tjiptono, F. (2001). *Manajemen jasa.* Yogyakarta: CV Andi Offset.

Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta: Rajawali Pers.

Vreye, C. D. (1997). *Good service is Good Business : 7 strategi sederhana menuju sukses.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Yogyakarta: Ekonisia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id