

TUGAS AKHIR
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KAPAL
RUTE SORONG – WAISAI



Disusun Oleh :

YOLAND DWI PUTRA

NIM : 1616028

JURUSAN TEKNIK SIPIL
POLITEKNIK KATOLIK SAINT PAUL SORONG
PAPUA BARAT
2020

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kapal

Rute Sorong - Waisai

YOLAND DWI PUTRA
NIM. 1616028

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Ir. YUSVERISON ANDIKA, ST., MT
Pembimbing tunggal merangkap penguji

OKTAVIANUS KLAU BRIA, ST., MT
Penguji

WENNIE MANDELA, ST., MT
Penguji

POLITEKNIK SAINT PAUL SORONG
JURUSAN TEKNIK SIPIL
SORONG 2020

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya dengan data diri sebagai berikut:

Nama : YOLAND DWI PUTRA

Nomor Induk Mahasiswa : 1616028

Program Studi : Teknik Sipil

Politeknik Saint Paul Sorong

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KAPAL RUTE SORONG - WAISAI

Adalah benar-benar karya sediri dibawah bimbingan pembimbing, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya, atau jika ada tuntutan formal atau non formal dari pihak lain berkaitan dengan keaslian karya saya ini, saya siap menanggung segala resiko, akibat, dan/atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Dinyatakan : Sorong

Tanggal : 4 Januari 2021

Yang Menyatakan,

Yoland Dwi Putra

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KAPAL RUTE SORONG – WAISAI

YOLAND DWI PUTRA

NIM. 1616028

Pembimbing :

Ir.YUSVERISON ANDIKA, ST.,MT

JURUSAN TEKNIK SIPIL

POLITEKNIK KATOLIK SAINT PAUL SORONG

2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang kapal rute Sorong – Waisai. Variabel dari penelitian ini mengenai kepuasan penumpang terhadap kinerja yang kapal berikan dengan jumlah atribut pertanyaan sebanyak 12 dan jumlah sampel untuk kapal Fajar Mulia2 sebanyak 285 sedangkan untuk kapal Express Bahari 99B sebanyak 388. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling. Data dianalisis menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA) berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yakni tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan untuk tingkat kesesuaian total antara kinerja (X) dan kepentingan (Y) untuk kapal Fajar Mulia adalah 81.90 %. Sedangkan untuk kapal Express Bahari 99B dapat ditarik kesimpulan untuk tingkat kesesuaian total antara kinerja (X) dan kepentingan (Y) adalah 92,22%. Artinya sebagian besar penumpang merasa sudah puas dengan kinerja kapal kendati demikian masih ada beberapa aspek yang masih harus diperhatikan dan diperbaiki oleh pihak kapal dan itu dapat diketahui berdasarkan data yang diolah dalam diagram kartesius.

Kata Kunci : Kapal, kuesioner, Metode Important Performance Analysis (IPA).

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis naikkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “ Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kapal Rute Sorong - Waisai”.

Penyusunan tugas akhir ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan studi diploma IV (D-IV) pada jurusan Teknik Sipil Politeknik Katolik Saint Paul.

Penulis menyadari, dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Kami tidak bekerja sendiri namun ada banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara moril dan materi oleh karena itu sebagai penulis sudah sewajarnya kami mengucapkan terima kasih :

1. Bapak Ir. Johanes Ohoiwutun, MT, selaku Direktur Politeknik katolik Saint Paul.
2. Bapak Yusverison Andika, ST., MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil.
3. Bapak Ir.Yusverison Andika, ST., MT, sebagai pembimbing skripsi yang sangat sabar dan pengertian dalam memberikan bimbingan serta arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Johanes Eudes Ola, ST.,MT, sebagai Dosen PA penulis yang telah bertanggung jawab dan membimbing penulis dari awal masuk di Politeknik Katolik Saint Paul Sorong.

5. Dosen-dosen Jurusan Teknik Sipil yang senantiasa membagikan ilmu selama masa perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu serta segenap keluarga yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh Rekan- rekan Mahasiswa/i Teknik Sipil Angkatan 2016.
8. Kapten kapal beserta kru yang sudah membantu dalam proses pengumpulan data.
9. Serta pihak - pihak yang lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu- persatu.

Selaku manusia biasa, penulis tidak luput dari segala kekurangan, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat dipakai sebagai penyempurnaan tugas akhir ini.

Sorong, 4 Januari 2021

Penulis

YOLAND DWI PUTRA

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar pernyataann.....	iii
Abstrak	iv
Kata pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Notasi	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Batasan Masalah.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 6

2.1. Pengertian Transportasi.....	6
2.2. Pengertian Angkutan Laut	7
2.3. Pengertian Jasa	7
2.4. Karakteristik Jasa	8
2.5. Definisi Kualitas Pelayanan	9
2.6. Mengelola Kualitas Pelayanan.....	10
2.7. Kepuasan Pelanggan	12
2.8. Metode Pengukuran Kualitas Pelanggan	13
2.9. Konsep Importance Performance Analysis (IPA).....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1. Metode Pengumpulan Data	18
3.1.1. Data Primer	18
3.1.2. Data Sekunder	18
3.2. Lokasi Penelitian	19
3.3. Definisi Operasional.....	19
3.4. Populasi dan Sampel	21
3.4.1. Populasi	21

3.4.2. Sampel.....	21
3.5. Metode Analisis Data.....	22
3.6. Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	25
3.6.1.Uji Validitas	25
3.6.2. Reabilitas.....	27
3.7 Diagram alir penelitian.....	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
4.1 Sampel Penelitian.....	29
4.2 Analisis Data Kapal Fajar Mulia 2	31
4.2.1 Identitas Responden	31
4.3 Hasil Penelitian	33
4.4 Uji Validitas dan Reabilitas	37
4.5 Perhitungan Tiangkat Kesesuaian Perartibut Pertanyaan	44
4.5.1 Tingkat Kesesuaian Total.....	44
4.5.2 Skor rata- rata tingkat kinerja (x) dan Kepentingan (Y)	47
4.6 Analisis Data Kapal Ekpress Bahari 99B	50
4.6.1 Identitas Responden	50

4.7 Hasil Penelitian	52
4.8 Uji Validitas dan Reabilitas	55
4.9 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Per Atribut Pertanyaan	61
4.9.1 Tingkat Kesesuaian Total.....	64
4.9.2 Skor Rata-rata Tingkat Kinerja (x) dan Kepentingan (Y).....	65
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan	68
5.1.1 Kesimpulan untuk kapal Fajar Mulia 2	68
5.1.2 Kesimpulan untuk kapal Express Bahari 99B.....	70
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2.2 Diagram kartesius.....	16
Gambar 3.1 Peta lokasi penelitian.....	19
Gambar 3.2 Diagram kartesius.....	24
Gambar 4.1 Diagram kartesius.....	48
Gambar 4.2 Diagram kartesius.	66

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Tabel Proporsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	31
Tabel 4.2	Tabel Proporsi Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3	Tabel Proporsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.4	Tabel Proporsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	33
Tabel 4.5	Tabel Rekapitulasi tabel kuesioner Fajar Mulia 2	34
Tabel 4.6	Tabel r koefisien korelasi df 1-400	36
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kinerja.....	37
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Xi	40
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kepentingan	40
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Yi	43
Tabel 4.11	Tingkat Kinerja Item 1	44
Tabel 4.12	Tingkat Kepentingan Item 1	44

Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan ..	45
Tabel 4.14 Tabel Proporsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	50
Tabel 4.15 Tabel Proporsi Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.16 Tabel Proporsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.17 Tabel Proporsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.18 Tabel Rekapitulasi Tabel Kuesioner Ekpres Bahari 99B	52
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	55
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Xi	58
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Kepentingan	58
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Yi	61
Tabel 4.23 Tingkat Kinerja Item 1	61
Tabel 4.24 Tingkat Kepentingan Item 1	62
Tabel 4.25 Rekapitulasi Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan...	62
Tabel 4.26 Tingkat Kepuasan konsumen	65

DAFTAR NOTASI

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Besarnya toleransi penyimpangan yang digunakan

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden.

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

$\bar{X}$ = Skor rata - rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$ = Skor rata - rata tingkat kepentingan

K = Banyaknya unsur atau atribut kepuasan konsumen

r_{xy} = Koefisien korelasi

n = jumlah subjek

Σxy = jumlah hasil kali skor x dan y

Σx = jumlah skor x

Σy = jumlah skor y

Σx^2 = jumlah kuadran skor x

Σy^2 = jumlah kuadran skor y

r_i = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

r = Nilai r tabel

t = Nilai t tabel

df = Derajat Bebas

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar didunia yang terdiri dari 17.504 pulau, sehingga tanpa sarana angkutan transportasi yang memadai maka akan sulit untuk menghubungkan seluruh daerah di kepulauan yang ada, selain itu indonesia merupakan negara maritim karena luas perairan lebih besar dari pada luas daratannya.

Sarana angkutan transportasi baik yang ada di darat , udara , maupun laut, memegang peranan yang sangat penting dalam aspek sosial ekonomi melalui fungsi distribusi antara daerah yang satu dengan daerah yang lain. Distribusi barang, manusia, dan lain-lain akan menjadi lebih mudah dan cepat. Dengan adanya transportasi maka penduduk antar wilayah yang satu dengan yang lainnya dapat merasakan hasil produksi yang merata maupun hasil pembangunan yang ada.

Kota Sorong letaknya sangatlah strategis karena sebagai pintu masuk provinsi papua dan papua barat, kota Sorong juga merupakan kota industri perdagangan yang dikelilingi oleh kabupaten-kabupaten yang memiliki sumber daya alam yang melimpah. Salah satu kabupaten yang menjadi pusat perhatian ketika berada di kota Sorong adalah kabupaten Raja Ampat dengan Waisai

sebagai ibu kota nya. Hal ini disebabkan karena Raja Ampat merupakan tempat wisata yang sering dikunjungi wisatawan, baik domestik maupun mancanegara.

Oleh sebab itu untuk menghubungkan antara Sorong dan Waisai diperlukan sarana transportasi, adapun transportasi yang dimaksud adalah transportasi laut, berupa kapal penumpang yang biasa disebut kapal ferri terdapat dua jenis kapal yang biasanya melayani rute Sorong-Waisai, yakni kapal cepat dan kapal lambat, yang tentunya kedua kapal ini memiliki tingkat pelayanan yang berbeda - beda baik menyangkut fasilitas, kenyamanan, kebersihan, dan keamanan penumpang atau konsumen selama pelayaran.

Transportasi penyebrangan harus memiliki pelayanan dan fasilitas yang baik untuk menciptakan keadaan yang aman dan nyaman bagi penumpangnya. Oleh Karena itu perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan pengguna layanan kapal rute Sorong - Waisai untuk mengetahui apakah pengguna layanan penyebrangan ini merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia. Dan perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan penumpang dengan mengukur tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) menggunakan metode Importance and Performance Analysis (IPA) dan service quality (SERVQUAL). Atas pengaruh lima dimensi kualitas jasa yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang berdasarkan service quality
2. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang bila ditinjau dari metode importance performance analysis (IPA).

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui diantaranya yaitu :

1. Tingkat kepuasan penumpang berdasarkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati).
2. Tingkat kepuasan penumpang ditinjau dari importance performance analisis (IPA).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan penumpang kapal laut rute Sorong – Waisai.

2. Bagi perusahaan

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan kapal laut rute Sorong – Waisai sebagai pertimbangan dan masukan perusahaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen atau penumpang.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup yang terlalu luas sehingga penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian maka dibuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada penumpang kapal rute Sorong – Waisai yakni kapal Ekpress Bahari 99B dan kapal Fajar Mulia 2.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan kuisisioner.
3. Kuisisioner dibuat berdasarkan atribut-atribut yang mewakili 5 dimensi kualitas pelayanan tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati).
4. Penelitian yang dilakukan hanya terhadap tingkat kepuasan penumpang kapal.
5. Metode yang digunakan penulis dalam mengukur tingkat kepuasan adalah metode Importance Performance Analisis (IPA).

1.6 Sistematika penulisan

Untuk mempermudah penyusunan dan penulisan serta pemahaman tentang penulisan ini, maka dapat disusun sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang dipakai dalam penyusunan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai metodologi penyusunan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi data-data dan analisis tingkat kepuasan penumpang kapal rute Sorong-Waisai.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan hasil akhir dari pembahasan yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian transportasi

Pengertian transportasi yang dikemukakan oleh Nasution (1996 : 50) diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Proses pemindaan dari gerakan tempat asal dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya perpindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (the promoting sector) dan pemberi jasa (the servicing faktor) bagi perkembangan ekonomi.

Pengertian lainya dikemukakan oleh Soesilo (1999) yang mengemukakan bahwa transportasi merupakan pergerakan tingkah laku orang dalam ruang baik dalam membawa dirinya sendiri maupun membawa barang - barang.

Selain itu, Tamin (1997: 5) mengungkapkan bahwa, prasarana transportasi mempunyai dua peran utama yaitu: (1) sebagai alat bantu untuk mengarahkan pembangunan di daerah perkotaan, (2) sebagai prasarana bagi pergerakan manusia dan barang yang timbul akibat adanya kegiatan di daerah perkotaan tersebut.

2.2 Pengertian angkutan laut

Angkutan laut adalah kegiatan mengangkut dan atau memindahkan penumpang dan barang dengan menggunakan kendaraan air yang memiliki bentuk dan jenis tertentu, serta dapat digerakkan dengan tenaga mekanik, tenaga angin atau bentuk energi lainnya (Jinca,2011). Dalam pasal 1 undang-undang nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran (undang-undang pelayaran) menyebutkan angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan atau memindahkan penumpang dan atau barang dengan menggunakan kapal.

2.3 Pengertian jasa

Jasa adalah kegiatan bersifat tidak teraba untuk pemenuhan kepuasan konsumen. Secara umum, jasa adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun.

Pengertian jasa menurut Lovelock (2007:5) adalah merupakan layanan yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak yang lain. Proses tersebut tidak terkait dengan produk fisik, jasa tidak berwujud, dan biasanya tidak menyebabkan kepemilikan dari salah satu faktor produksi.

2.4 Karakteristik jasa

jasa memiliki karakteristik unik yang membedakan jasa dengan barang sehingga perlu penyesuaian strategi pemasaran atas karakteristik itu. Menurut philip kottler (dalam Supranto, 2006) jasa memiliki empat karakteristik utama, antara lain :

1. Tidak berwujud (intangibility)

Suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan serta dinikmati sebelum dibeli konsumen

2. Tidak terpisahkan (inseparability)

Pada umumnya jasa diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu yang bersamaan serta apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. Keanekaragaman (Heterogeneity)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. Tidak tahan lama (Perishability)

Daya tahan suatu jasa tergantung suatu organisasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

2.5 Defenisi kualitas pelayanan

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Dari definisi - definisi tersebut maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka

terima atau peroleh dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan atau inginkan.

2.6 Mengelola kualitas pelayanan

Salah satu strategi perusahaan jasa untuk mempunyai nilai tambah dari para pesaingnya adalah dengan memberikan secara menerus jasa yang berkualitas tinggi kepada pelanggan. Penumpang memilih penyedia jasa berdasarkan pengalamannya setelah menerima pelayanan jasa penumpang membandingkan jasa pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diinginkan. Apabila pelayanan yang dirasakan berada dibawah standar pelayanan yang diinginkan, maka penyedia jasa akan kehilangan kepercayaan penumpang. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai atau lebih tinggi dari standar pelayanan yang diinginkan maka penumpang akan menggunakan kembali pelayanan dari penyedia jasa tersebut.

pendekatan kualitas pelayanan SERVQUAL(service quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, SERVQUAL di bangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (perceived service) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (expected service).

Dalam mengukur standar pelayanan terdapat dimensi - dimensi jasa yang dapat digunakan sebagai tolak ukur. Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2001), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (SERQUAL) yang dirincikan sebagai berikut:

1. Dimensi bukti fisik (tangible)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dimensi tangible meliputi peralatan (teknologi) yang memadai, fasilitas fisik yang bersih (gedung, gudang dan lain sebagainya), dan penampilan karyawan yang menarik dan rapi.

2. Dimensi kehandalan (reliability)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan mulai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi reliability meliputi memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Dalam artian ketepatan waktu pelayanan, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, pelayanan yang sama tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Dimensi ketanggapan (responsiveness)

Yaitu Kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) yang tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi responsive meliputi pemberian informasi yang jelas, keluhan pelanggan yang selalu diperharuskan sikap karyawan untuk membantu pelanggan atau penumpang

4. Dimensi jaminan (assurance)

pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Dimensi assurance meliputi pengetahuan, kemampuan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

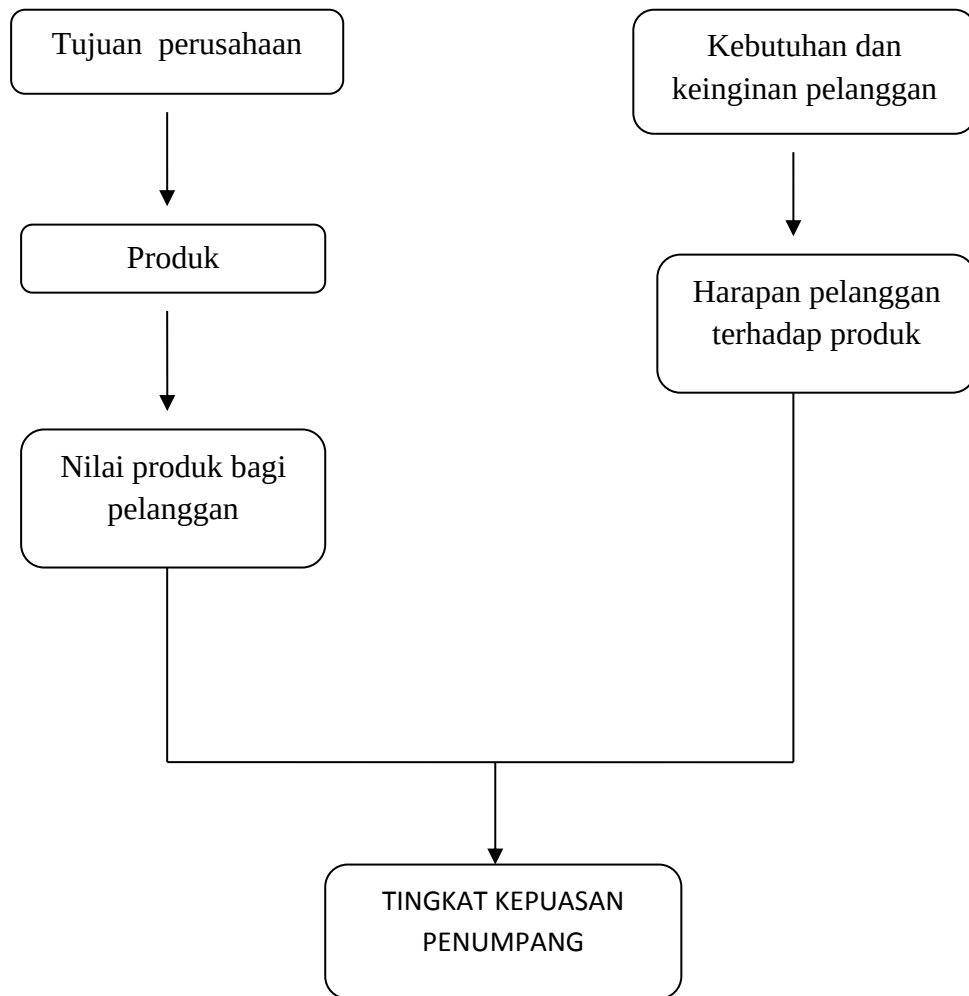
5. Dimensi empati (empathy)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimensi empati meliputi keluhan yang selalu diperhatikan, sikap karyawan yang ramah dan sabar.

2.7 Kepuasan pelanggan

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2006) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan kecewa, sebaliknya apabila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas.

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



Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Fandy Tjiptono. Strategi pemasaran. 1997

2.8 Metode pengukuran Kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2005: 366), dalam mengukur kepuasan pelanggan atau konsumen ada empat cara yang dipakai yaitu :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan memberikan kesempatan seluas – luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan melalui media berupa kotak saran , komentar, saluran telepon, website, dan lain-lain.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan tersebut dan pada umumnya survey dilakukan melalui pos,e-mail, maupun wawancara langsung .

c. Ghost Shopping

Perusahaan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Ghost shopping tersebut diminta melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan pesaing.

d. Lost Customer Analysis

Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

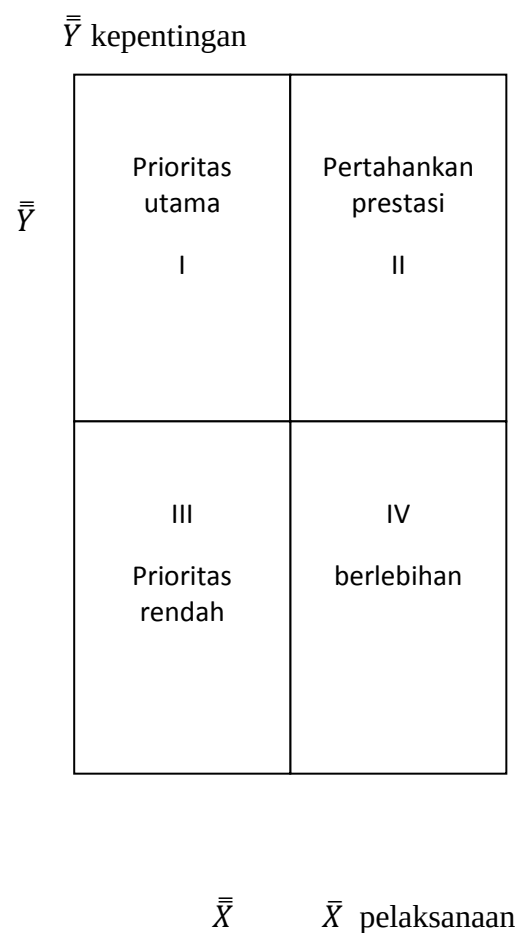
2.9 Konsep Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain.

Teknik Importance Performance Analysis pertama kali dikemukakan oleh Maxtilla dan James (1977) yang juga diperkenalkan oleh magal dan Levenburg (2005). Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut pertanyaan dan tingkat kinerja pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja akan dianalisis di Importance Performance Matrix. Dalam pengaplikasian Importance and Performance Analysis, kita perlu memahami konsep kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Betty.

Konsep ini sebenarnya berasal dari konsep Serviquel. Sebagaimana yang disarankan oleh Parasuraman tingkat kepentingan pelanggan (customer expectation) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh

perusahaan agar menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi. Namun dalam prakteknya, mengukur kepentingan pelanggan bukanlah perkara yang mudah. Untuk memperjelas konsep ini kita dapat mengkaitkan pentingnya variabel ini dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan



Gambar: 2.2 diagram kartesius

Sumber: pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, Suprpto, 2006, hal.242

Matriks ini terdiri dari empat kuadran

a. kuadran I prioritas utama

konsentrasi di sini wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan pelanggan

b. kuadran II pertahankan prestasi

menunjukkan unsur jasa pokok yang keberhasilannya telah dilaksanakan dengan baik dan wajib dipertahankan dianggap sangat penting dan memuaskan.

c. kuadran III prioritas rendah

menunjukkan faktor atau unsur yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, kategori kurang penting dan kurang memuaskan.

d. kuadran IV terlalu berlebihan

menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan tetapi dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya dianggap berlebihan. Kategori kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis dan harus memerhatikan garis yang ditentukan. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari data yang tidak terpakai karena informasi yang diperoleh tidak relevan dengan keperluannya. Seluruh data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

3.1.1 Data Primer

Data primer, yaitu data - data yang dikumpulkan oleh peneliti dan cara pengumpulannya dengan melakukan wawancara baik secara lisan (tanya jawab) maupun dengan alat bantu berupa daftar pertanyaan (kuesioner).

3.1.2 Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data - data yang dikumpulkan dari instansi terkait yang dapat memberikan bantuan informasi yang berkaitan dengan pokok permasalahan penulisan tugas akhir ini.

a. Tangible (bukti fisik)

1. Apakah didalam kapal laut bersih dan nyaman .
2. Apakah kapal laut tepat waktu sesuai dengan jadwal.
3. Bagaimana penampilan kru kapal laut.
4. Apakah kapal laut menyediakan fasilitas sesuai dengan yang dibutuhkan.

b. Reliability (kehandalan)

5. Penumpang mendapatkan kursi/ tempat tidur setelah membeli tiket.
6. Bagaimana ketersediaan kamar mandi dan wc di kapal .

c. Responsiveness (ketanggapan)

7. Pelayanan kru kapal dalam proses operasional kapal (pembelian tiket dan proses penurunan penumpang).
8. Ketersediaan kru kapal dalam membantu kesulitan penumpang dalam pelayaran.

d. Assurance (jaminan)

9. Keramahan dan kesopanan kru kapal.
10. Keamanan penumpang dan barang dalam operasional kapal .

e. Empathy (empati)

11. Bagaimana perhatian kru kapal terhadap keluhan penumpang.

12. Bagaimana sikap kru kapal dalam melayani penumpang.

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:106), arti populasi adalah keseluruhan subjek penelitian atau jumlah keseluruhan dari suatu sampel yang merupakan sumber data yang sangat penting. Dengan demikian maka populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para penumpang kapal laut rute Sorong - Waisai, baik itu kapal cepat maupun kapal lambat pada tahun 2020 untuk data penumpang 1 bulan terakhir.

3.4.2 Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:108), arti populasi adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Metode pengambilan sampel yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini dengan cara convenience sampling, yang merupakan teknik non probability sampling pengambilan sampel yang didasarkan pada kemudahan dari arah penelitian dalam artian menseleksi anggota populasi yang paling mudah diperoleh informasi atau datanya (Djarwanto,2001). Untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan maka digunakan pendekatan mengacu dengan rumus Slovin (Umar, Husein,2013:386) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N= jumlah populasi

e = besarnya toleransi penyimpangan yang digunakan

3.5 Metode analisis data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis hitungan Importance Performance Analisis (IPA). Analisis ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Sumbu mendatar (x) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus ,

maka untuk setiap atribut yang memengaruhi kepuasan konsumen dapat diketahui dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan : $\bar{X}$ = Skor rata - rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$ = Skor rata - rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

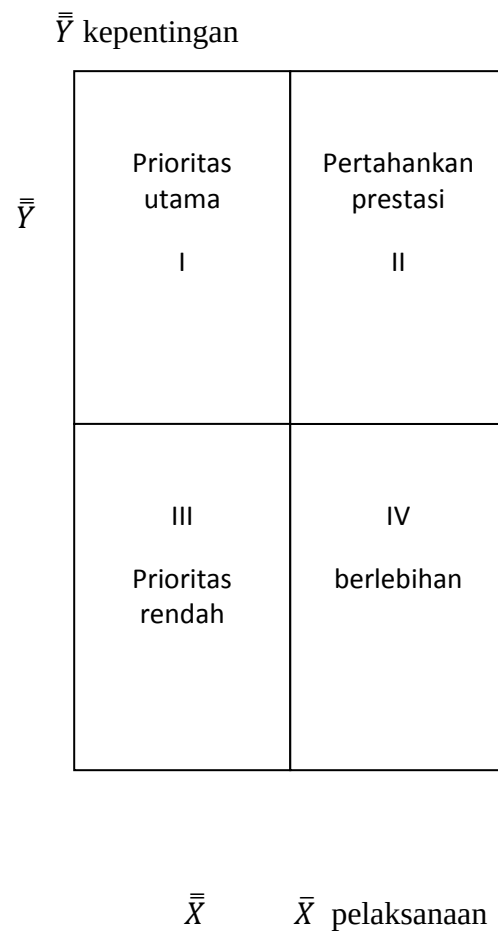
Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\bar{X}$, $\bar{Y}$). $\bar{X}$ adalah rata - rata skor tingkat pelaksanaan seluruh unsur yang mempengaruhi kinerja perusahaan. Dan $\bar{Y}$ adalah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh unsur yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{k=1}^n \bar{X}}{k} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{k=1}^n \bar{Y}}{k}$$

Keterangan :

K = banyaknya unsur atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Hasil dari penelitian tersebut kemudian dipetakan dan dijabarkan dengan diagram kartesius seperti pada gambar berikut



Gambar: 3.2 diagram kartesius

Sumber: pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, Supranto, 2006, hal.242

Keterangan

a. kuadran I prioritas utama

konsentrasi di sini wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan pelanggan.

b. kuadran II pertahankan prestasi

menunjukkan unsur jasa pokok yang keberhasilannya telah dilaksanakan dengan baik dan wajib dipertahankan dianggap sangat penting dan memuaskan.

c. kuadran III prioritas rendah

menunjukkan faktor atau unsur yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, kategori kurang penting dan kurang memuaskan.

d. kuadran IV terlalu berlebihan

menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan tetapi dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya dianggap berlebihan. Kategori kurang penting tetapi sangat memuaskan.

3.6 Uji instrumen pengumpulan data

3.6.1 Uji validitas

Uji validas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir - butir pertanyaan kuisisioner dalam mendefenisikan suatu variabel. kusioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Untuk mengukur validitas dapat dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau

variabel. untuk mengetahui skor masing - masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria sebagai berikut:

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

Rumus yang digunakan untuk uji validitas adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Dimana :

r_{xy} : Koefisien korelasi

n : jumlah subjek

$\sum xy$: jumlah hasil kali skor x dan y

$\sum x$: jumlah skor x

$\sum y$: jumlah skor y

$\sum x^2$: jumlah kuadran skor x

$\sum y^2$: jumlah kuadran skor y

3.6.2 Reabilitas

Reabilitas adalah keakuratan dan ketepatan dari suatu alat ukur dalam suatu prosedur pengukuran. Berdasarkan bahasa, reliabilitas berasal dari kata reliability yang terdiri dari kata rely dan ability, artinya sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Menurut Sudjana (2005:16), reliabilitas alat penilaian adalah ketepatan atau keajengan alat tersebut dalam menilai apa yang dinilainya. Artinya kapanpun alat penilaian tersebut digunakan akan memberikan hasil relatif sama.

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode Cronbach alpha untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistik Cronbach alpha suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach alpha $> 0,6$

Rumus uji reliabilitas Cronbach Alpha :

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

keterangan :

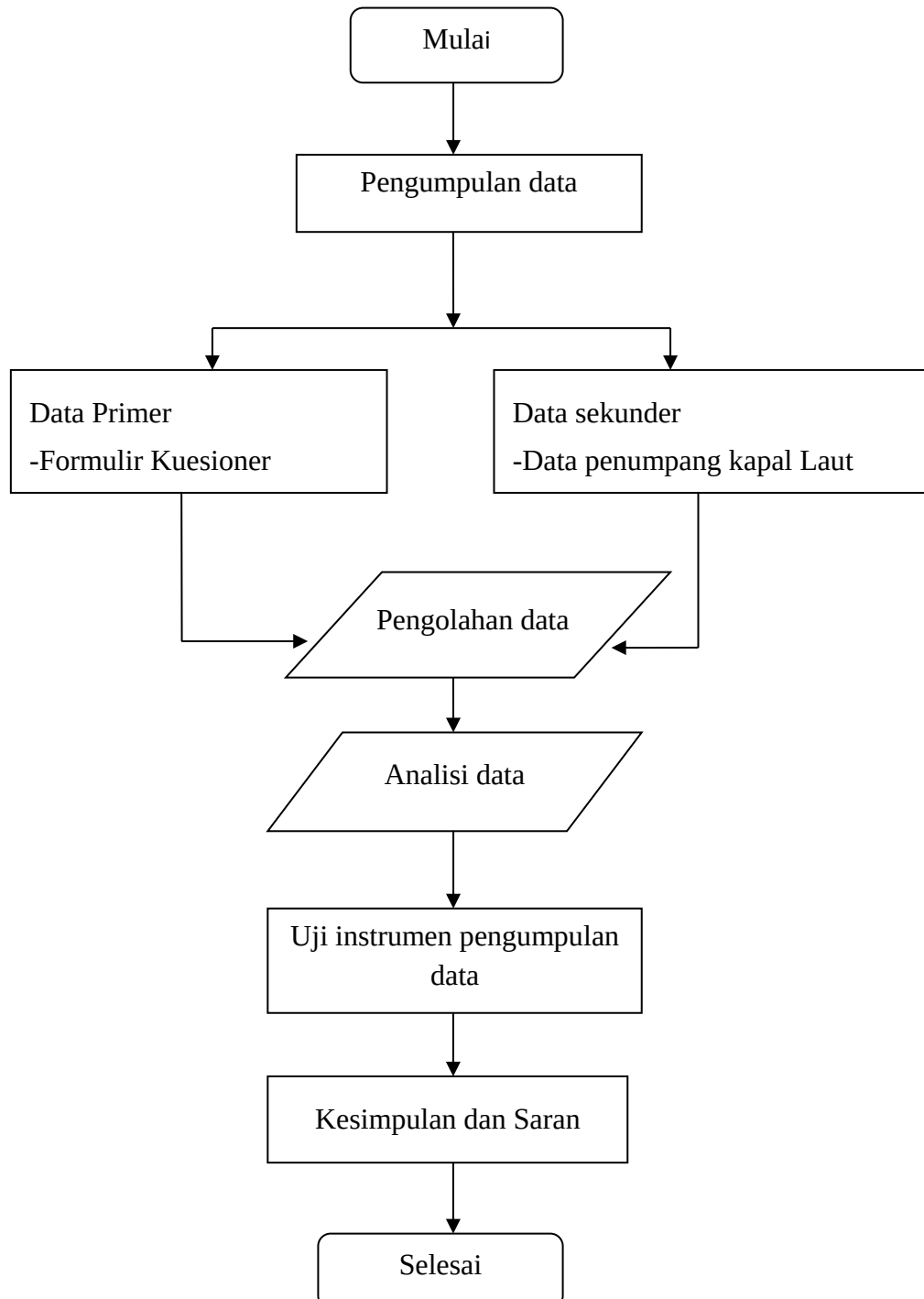
r_i = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

3.7 Diagram Alir Penelitian



BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Sampel penelitian

Dalam penelitian ini jumlah populasi penumpang kapal untuk kapal express Bahari 99B dan kapal Fajar Mulia 2 diambil dari jumlah manifest penumpang selama 1 bulan pelayaran dengan jumlah manifest untuk kapal Express Bahari 99B sebesar 12.191 orang dan kapal Fajar Mulia 2 sebesar 980 orang. Terdapat perbedaan yang sangat mencolok dari kedua kapal hal ini disebabkan oleh situasi global yang terjadi yakni pandemi covid 19 , sehingga mempengaruhi jumlah manifest, untuk kapal Express Bahari 99 B data diambil pada bulan Januari 2020, sedangkan untuk kapal Fajar Mulia 2 jumlah manifest diambil pada bulan agustus 2020. Perhitungan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N= jumlah populasi

e = besarnya toleransi penyimpangan yang digunakan

besarnya nilai e dalam hal ini adalah 5%

Berdasarkan rumus diatas diperoleh jumlah sampel untuk kapal Fajar Mulia2 sebagai berikut:

$$n = \frac{980}{1+980 \times (0.05)^2}$$

$$n = \frac{980}{1+980 \times 0,0025}$$

$$n = \frac{980}{3.45}$$

$$n = \frac{980}{3.45}$$

$n = 284.058$ dibulatkan menjadi 285

Sedangkan untuk kapal Express Bahari 99B perhitungan sampelnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{12.191}{1+12.191 \times (0.05)^2}$$

$$n = \frac{12.191}{1+12.191 \times 0,0025}$$

$$n = \frac{12.191}{31.4775}$$

$n = 387,292$ dibulatkan menjadi 388

4.2 Analisis Data Kapal Fajar Mulia 2

4.2.1 Identitas responden

Responden dalam penelitian ini adalah para penumpang kapal Fajar Mulia2. Sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 285 . Adapun karakteristik responden berdasarkan kondisi responden dapat dilihat pada tabel berikut ini

1. karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Jumlah	Proporsi %
1	Pria	155	54
2	Wanita	130	46
Jumlah responden		285	100

Sumber olah data primer, 2020

2. karakteristik berdasarkan Usia

Usia merupakan karakteristik pelaku perjalanan yang mendasar yang berhubungan dengan kondisi sosial. Usia para penumpang diklasifikasikan menjadi 5 bagian seperti pada tabel berikut ini .

Tabel 4.2. Proporsi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Proporsi%
1	<17-20 Tahun	17	6
2	21-30 Tahun	75	26
3	31-40 Tahun	110	39
4	41-50 Tahun	64	22

Tabel 4.2. Proporsi Responden Berdasarkan Usia (Lanjutan)

No.	Usia	Jumlah	Proporsi%
5	51-60 Tahun	19	6
Jumlah responden		285	100

Sumber olah data data primer, 2020

3. Karakteristik berdasarkan pekerjaan.

Jenis pekerjaan termasuk kedalam salah satu karakteristik sosial yang mempengaruhi penumpang menggunakan sarana transportasi. Jenis pekerjaan penumpang kapal diantaranya karyawan, ibu rumah tangga , swasta, pns, aparat, perawat, pelajar dan lainnya.

Tabel 4.3. Proporsi Responden Berdasarkan pekerjaan.

No.	Pekerjaan	Jumlah	Proporsi%
1	Karyawan	42	15
2	Ibu rumah tangga	55	19
3	Swasta	83	29
4	Pns	30	11
5	Perawat	16	6
6	Aparat	2	1
7	Pelajar	39	14
8	Lainnya	17	6
Jumlah responden		285	100

Sumber olah data primer,2020

4. karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir

Karakteristik kondisi sosial yang berikutnya adalah dilihat dari tingkat pendidikan terakhir penumpang. Tingkat pendidikan dikelompokkan menjadi SD, SMP, SMA sederajat dan perguruan tinggi.

Tabel 4.4. Proporsi Responden Berdasarkan pendidikan terakhir.

NO	Pendidikan	Jumlah	proporsi %
1	SD	16	6
2	SMP	30	11
3	SMA sederajat	154	54
4	Perguruan tinggi	85	30
Jumlah responden		285	100

Sumber olah data primer, 2020

4.3 Hasil penelitian.

Hasil penelitian dengan kuesioner sebanyak 285 sampel untuk kapal fajar Mulia 2 akan diuraikan sebagai berikut dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) yakni dengan cara membandingkan antara kinerja yang diberikan oleh kapal dan kepentingan atau harapan yang diinginkan oleh penumpang.

Tabel 4.5 Rekapitulasi Tabel kuesioner Fajar Mulia 2

No.	Pertanyaan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Bukti fisik (tangible)										
1.	Apakah didalam kapal Laut bersih dan nyaman.	1	2	86	192	5	0	0	0	41	244
2.	Apakah kapal laut tepat waktu sesuai dengan jadwal	0	4	229	44	8	0	0	1	43	241
3.	Bagaimana penampilan kru kapal laut.	2	2	30	232	19	0	0	5	33	247
4.	Apakah kapal laut menyediakan fasilitas sesuai dengan yang dibutuhkan.	1	3	212	48	21	0	0	1	44	240
	Kehandalan (reliability)										
5.	Penumpang endapatkan kursi/tempat dur setelah membeli ket	1	0	17	220	47	0	0	2	42	241
6.	Bagaimana ketersediaan kamar mandi dan wc di kapal.	1	1	121	139	23	0	0	1	81	203
	Ketanggapan (responsiveness)										
7.	Pelayanan kru kapal dalam proses operasional kapal (pembelian tiket dan proses penurunan penumpang)	2	0	10	227	46	0	0	2	103	180
8	Kesediaan kru kapal dalam membantu kesulitan penumpang dalam pelayaran .	2	1	9	167	106	0	0	1	96	188

Tabel 4.5 Rekapitulasi Tabel Kuesioner Fajar Mulia 2 (Lanjutan)

No.	Pertanyaan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Jaminan (assurance)										
9	Keramahan dan kesopanan kru kapal.	2	1	7	200	75	0	0	2	90	193
10	keamanan penumpang dan barang dalam operasional kapal.	0	0	17	206	62	0	0	3	71	211
	Emphathy (empati)										
11	Bagaimana perhatian kru kapal terhadap keluhan penumpang	1	1	12	217	54	0	0	2	51	232
12	Bagaimana sikap kru kapal dalam melayani penumpang.	2	1	9	224	49	0	0	0	49	236

Pembobotan skala linkert untuk penilaian kinerja:

1 = Sangat tidak baik.

3 = Kurang baik

5 = Sangat baik

2 = Tidak baik.

4 = Baik

Pembobotan skala linkert untuk kepentingan:

1 = Sangat tidak penting.

3 = Kurang penting

5 = Sangat penting

2 = Tidak penting.

4 = Penting

Rumus perhitungan R tabel adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{t}{\sqrt{df + t^2}}$$

Keterangan :

r = Nilai r tabel

t = Nilai t tabel

df = Derajat bebas

Tabel 4.6
Tabel r koefisien korelasi df 1-400

df=(N-2)	nilai r				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211
200	0,1161	0,1381	0,1636	0,1809	0,2298
280	0,0981	0,1168	0,1385	0,1532	0,1949
283	0,0976	0,1162	0,1377	0,1524	0,1939
284	0,0975	0,1160	0,1375	0,1521	0,1936
285	0,0973	0,1158	0,1373	0,1518	0,1932
300	0,0948	0,1129	0,1338	0,1480	0,1884
380	0,0843	0,1004	0,1190	0,1316	0,1677

Tabel 4.6

Tabel r koefisien korelasi df 1-400 (Lanjutan)

df=(N-2)	nilai r				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
386	0,0836	0,0996	0,1181	0,1306	0,1664
387	0,0835	0,0994	0,1179	0,1305	0,1662
388	0,0834	0,0993	0,1178	0,1303	0,1660
396	0,0826	0,0983	0,1166	0,1290	0,1643
397	0,0825	0,0982	0,1164	0,1288	0,1641
398	0,0824	0,0981	0,1163	0,1287	0,1639
399	0,0823	0,0979	0,1161	0,1285	0,1637
400	0,0822	0,0978	0,1160	0,1283	0,1635

Sumber olah data dengan ms .Excel dengan panduan r tabel Junaidi

(<http://junaidichaniago.wordpress.com>)

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.

- 1) uji validitas atribut pertanyaan untuk kinerja (xi)

Tabel 4.7
Hasil uji validitas kinerja

Correlations														
		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x
x1	Pearson													
	Correlation	1	,066	,078	,168	,070	,078	,207	,151	,084	,226	,122	,221	,390
	Sig. (2-tailed)		,267	,189	,005	,238	,192	,000	,011	,157	,000	,039	,000	,000
x2	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
	Pearson													
	Correlation	,066	1	,016	,399	,096	,234	,216	,052	,179	,102	,206	,244	,451
	Sig. (2-tailed)	,267		,790	,000	,106	,000	,000	,382	,002	,087	,000	,000	,000

Tabel 4.7
Hasil uji validitas kinerja (Lanjutan)

Correlations														
		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x
x3	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
	Pearson													
	Correlation	,078	,016	1	,069	,181**	,015	,114	,230**	,237**	,073	,172**	,165**	,371**
x4	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
	Pearson													
	Correlation	,168**	,399**	,069	1	,223**	,332**	,190**	,022	,119*	,073	,305**	,252**	,530**
x5	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
	Pearson													
	Correlation	,070	,096	,181**	,223**	1	,248**	,328**	,189**	,303**	,109	,353**	,286**	,540**
x6	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
	Pearson													
	Correlation	,078	,234**	,015	,332**	,248**	1	,302**	,106	,102	,057	,174**	,215**	,492**
x7	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
	Pearson													
	Correlation	,207**	,216**	,114	,190**	,328**	,302**	1	,326**	,294**	,256**	,277**	,457**	,634**
x8	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
	Pearson													
	Correlation	,151*	,052	,230**	,022	,189**	,106**	,326**	1	,213**	,124*	,260**	,394**	,507**

Tabel 4.7
Hasil uji validitas kinerja (Lanjutan)

Correlations													
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x
x9	Sig. (2-tailed)	,011	,382	,000	,711	,001	,073	,000		,000	,037	,000	,000
	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
	Pearson Correlation	,084	,179**	,237**	,119*	,303**	,102	,294**	,2131	,303**	,270**	,278**	,545**
x10	Sig. (2-tailed)	,157	,002	,000	,045	,000	,085	,000		,000	,000	,000	,000
	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
	Pearson Correlation	,226**	,102	,073	,073	,109	,057	,256**	,124*	,303**	1	,221**	,296**
x11	Sig. (2-tailed)	,000	,087	,218	,221	,067	,340	,000	,037	,000		,000	,000
	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
	Pearson Correlation	,122*	,206**	,172**	,305**	,353**	,174**	,277**	,260**	,270**	,221**	1	,383**
x12	Sig. (2-tailed)	,039	,000	,004	,000	,000	,003	,000	,000	,000		,000	,000
	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
	Pearson Correlation	,221**	,244**	,165**	,252**	,286**	,215**	,457**	,394**	,278**	,296**	,383**	1
X	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285
	Pearson Correlation	,390**	,451**	,371**	,530**	,540**	,492**	,634**	,507**	,545**	,443**	,599**	,6721
X	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285

Sumber olah data primer diolah dengan spss 2020

Tabel 4.9
Hasil uji validitas kepentingan (Lanjutan)

Correlations															
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y	
y2	Pearson	,655		,608	,590	,430	,302	,322		,235	,278	,303	,404	,746	
	Correlatio	**	1	**	**	**	**	**	,069	**	**	**	**	**	
	n														
	Sig. (2-	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,249	,000	,000	,000	,000	,000	
	tailed)														
	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	
y3	Pearson	,515	,608		,485	,338	,329	,294	,148	,176	,230	,247	,359	,687	
	Correlatio	**	**	1	**	**	**	**	*	**	**	**	**	**	
	n														
	Sig. (2-	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,012	,003	,000	,000	,000	,000	
	tailed)														
	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	
y4	Pearson	,593	,590	,485		,471	,274	,237		,188	,310	,206	,323	,685	
	Correlatio	**	**	**	1	**	**	**	,100	**	**	**	**	**	
	n														
	Sig. (2-	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,092	,001	,000	,000	,000	,000	
	tailed)														
	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	
y5	Pearson	,398	,430	,338	,471		,425	,159		,022	,034	,108	,157	,315	,549
	Correlatio	**	**	**	**	1	**	**	,022	,034	,108	**	**	**	
	n														
	Sig. (2-	,000	,000	,000	,000		,000	,007	,708	,565	,068	,008	,000	,000	
	tailed)														
	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	
y6	Pearson	,304	,302	,329	,274	,425		,378	-	-			,176	,462	
	Correlatio	**	**	**	**	**	1	**	,103	*	,147	,107	,073	**	
	n														
	Sig. (2-	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,083	,013	,072	,217	,003	,000	
	tailed)														
	N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	
y7	Pearson	,313	,322	,294	,237	,159	,378		,222						
	Correlatio	**	**	**	**	**	**	1	**	,010	*	*	**	**	
	n														

Tabel 4.9
Hasil uji validitas kepentingan (Lanjutan)

Correlations

[illegible]

Tabel 4.9
Hasil uji validitas kepentingan (Lanjutan)

Correlations													
	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y
Pearson	,700	,746	,687	,685	,549	,462	,521	,351	,422	,517	,509	,617	1
Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285	285

Sumber olah data primer dengan spss 2020.

Dari hasil Tabel 4.9 diperoleh bahwa semua indikator atribut pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah valid karena nilai pearson Correlation lebih besar dari r tabel 0,116.

Tabel 4. 10

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Yi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	12

Sumber olah data primer dengan spss.

Berdasarkan pengujian Reliability Statistic diatas, nilai Cronbach Alpha sebesar 0,789 yang berarti bahwa pertanyaan yang merupakan dimensi variabel Yi atau kinerja adalah reliabel karna nilai Cronbach Alpha $0,789 > 0,6$.

4.5 Perhitungan tingkat kesesuaian per atribut pertanyaan.

Perhitungan tingkat kesesuaian akan diuraikan sebagai berikut: .

1.) Tingkat kinerja item1 tentang kebersihan dan kenyamanan kapal

Tabel 4.11 tingkat kinerja item 1

Sangat tidak baik	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	Jumlah
0	2	86	192	5	285

$$X_i = (0 \times 1) + (2 \times 2) + (86 \times 3) + (192 \times 4) + (5 \times 5) = 1055$$

2.) Tingkat kepentingan item1 tentang kebersihan dan kenyamanan kapal

Tabel 4.12 tingkat kepentingan item 1

Sangat tidak penting	Tidak penting	Kurang penting	Penting	Sangat penting	Jumlah
0	0	0	41	244	285

$$Y_i = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (41 \times 4) + (244 \times 5) = 1384$$

Tingkat kesesuaian item 1

$$T_{ki} = \frac{1055}{1384} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 76,23 \%$$

Dari 285 responden dapat diketahui dari kedua tabel diatas yaitu tabel tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk item 1 mengenai kebersihan dan kenyamanan kapal, dalam hal ini diperoleh tingkat kesesuaiannya sebesar 76,23%.

Untuk hasil perhitungan peratribut pertanyaan lainnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.13

Rekapitulasi Hasil Analisis Tingkat Kepuasan, kinerja dan kepentingan.

No.	Pertanyaan	Tingkat kinerja						Tingkat kepentingan						Kesesuaian
		1	2	3	4	5	xi	1	2	3	4	5	Yi	
	Bukti fisik													
2	Apakah kapal laut tepat waktu sesuai dengan jadwal	0	4	229	44	8	911	0	0	1	43	241	1380	66,01%
3	Bagaimana penampilan kru kapal laut.	2	2	30	232	19	1119	0	0	5	33	247	1382	80,97%
4	Apakah kapal laut menyediakan fasilitas yang dibutuhkan	1	3	212	48	21	940	0	0	1	44	240	1379	68,17%
	Kehandalan													
5	Penumpang mendapatkan kursi/ tempat tidur setelah membeli tiket	1	0	17	220	47	1167	0	0	2	42	241	1379	84,63%
6	Bagaimana ketersediaan kamar mandi dan wc dikapal	1	1	121	139	23	1037	0	0	1	81	203	1342	77,27%
	Ketanggapan													
7	Pelayanan kru kapal dalam proses operasional kapal (pembelian tiket dan proses penurunan penumpang)	2	0	10	227	46	1170	0	0	2	103	180	1318	88,77%

Tabel 4.13

Rekapitulasi Hasil Analisis Tingkat Kepuasan, kinerja dan kepentingan (Lanjutan)

No.	Pertanyaan	Tingkat kinerja						Tingkat kepentingan						Kesesuaian
		1	2	3	4	5	xi	1	2	3	4	5	yi	
8	Kesediaan kru kapal dalam membantu kesulitan penumpang	2	1	9	167	106	1229	0	0	1	96	188	1327	92,61%
	Jaminan													
9	Keramahan dan kesopanan kru kapal	2	1	7	200	75	1200	0	0	2	90	193	1331	90,16%
10	keamanan penumpang dan barang dalam operasional kapal.	0	0	17	206	62	1185	0	0	3	71	211	1348	87,91%
	Empati													
11	Bagaimana Perhatian kru kapal terhadap keluhan penumpang	1	1	12	217	54	1177	0	0	2	51	232	1370	85,91%
12	Bagaimana sikap kru kapal dalam melayani penumpang	2	1	9	224	49	1172	0	0	0	49	236	1376	85,17%

4.5.1. Tingkat kesesuaian total

Menghitung tingkat kesesuaian Total (Tki Total) antara x (kinerja) dengan Y (kepentingan).

$$\sum X_i = 13362$$

$$\sum y_i = 16316$$

$$\text{Tki Total} = \frac{\sum x_i}{\sum y_i} \times 100\%$$

$$\text{Tki Total} = \frac{13362}{16316} \times 100\%$$

$$\text{Tki Total} = 81.90 \%$$

4.5.2. Skor Rata-rata tingkat kinerja (x) dan kepentingan (Y)

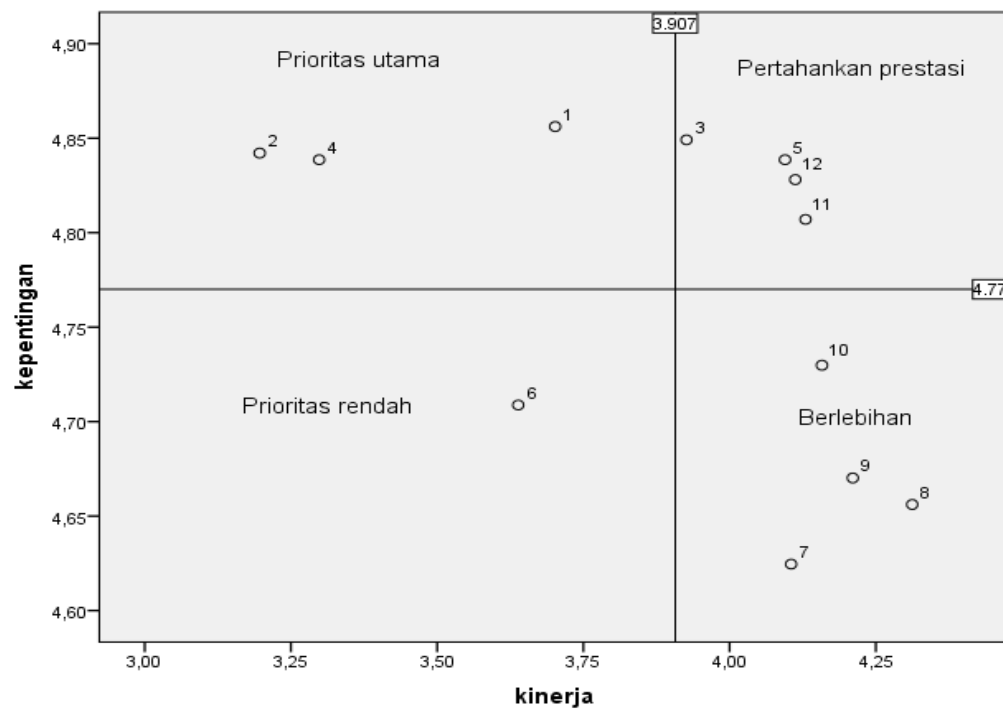
skor rata- rata tingkat kinerja (x) dan kepentingan (Y) ini akan digunakan sebagai acuan batas diagram kartesius.

$$\begin{aligned}\bar{\bar{X}} &= \frac{\sum_{k=1}^n \bar{X}}{k} \\ &= \frac{46,88421}{12}\end{aligned}$$

$$\bar{\bar{X}} = 3.907$$

$$\begin{aligned}\bar{\bar{Y}} &= \frac{\sum_{k=1}^n \bar{Y}}{k} \\ &= \frac{57,24912}{12}\end{aligned}$$

$$\bar{\bar{Y}} = 4,770$$



Gambar 4.1 Diagram kartesius.

Sumber olah data dengan aplikasi Spss, 2020

Keterangan

a. kuadran I prioritas utama

konsentrasi di sini wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan pelanggan.

b. kuadran II pertahankan prestasi

menunjukkan unsur jasa pokok yang keberhasilannya telah dilaksanakan dengan baik dan wajib dipertahankan dianggap sangat penting dan memuaskan.

c. kuadran III prioritas rendah

menunjukkan faktor atau unsur yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, kategori kurang penting dan kurang memuaskan.

d. kuadran IV terlalu berlebihan

menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan tetapi dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya dianggap berlebihan. Kategori kurang penting tetapi sangat memuaskan.

4.6 Analisis Data Kapal Express Bahari 99B

4.6.1 Identitas responden

Responden dalam penelitian ini adalah para penumpang Kapal express Bahari 99B. Sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 388 adapun karakteristik responden berdasarkan kondisi responden dapat dilihat pada tabel berikut ini

1. karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.14 Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Jumlah	Proporsi %
1	Pria	213	55
2	Wanita	175	45
Jumlah responden		388	100

Sumber olah data primer, 2020

2. karakteristik berdasarkan Usia

Usia merupakan karakteristik pelaku perjalanan yang mendasar yang berhubungan dengan kondisi sosial. Usia para penumpang diklasifikasikan menjadi 5 bagian seperti pada tabel berikut ini .

Tabel 4.15 Proporsi Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Proporsi%
1	<17-20 Tahun	23	6
2	21-30 Tahun	124	32
3	31-40 Tahun	128	33
4	41-50 Tahun	95	24
5	51-60 Tahun	18	5
Jumlah responden		388	100

3. Karakteristik berdasarkan pekerjaan.

Jenis pekerjaan termasuk kedalam salah satu karakteristik sosial yang mempengaruhi penumpang menggunakan sarana transportasi. Jenis pekerjaan penumpang kapal diantaranya karyawan, ibu rumah tangga , swasta, pns, perawat, pelajar dan lainnya.

Tabel 4. 16 Proporsi Responden Berdasarkan pekerjaan.

No.	Pekerjaan	Jumlah	Proporsi%
1	Karyawan	79	21
2	Ibu rumah tangga	46	12
3	Swasta	138	36
4	Pns	32	8
5	Perawat	8	2
7	Pelajar	26	7
8	Lainnya	56	15
Jumlah responden		388	100

Sumber olah data primer,2020

3. karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir

Karakteristik kondisi sosial yang berikutnya adalah dilihat dari tingkat pendidikan terakhir penumpang. Tingkat pendidikan dikelompokkan menjadi SD, SMP, SMA sederajat dan perguruan tinggi.

Tabel 4.17 Proporsi Responden Berdasarkan pendidikan terakhir.

No.	Pendidikan	Jumlah	proporsi %
1	SD	6	2
2	SMP	25	6
3	SMA sederajat	247	64
4	Perguruan tinggi	107	28
Jumlah responden		388	100

Sumber olah data primer, 2020

4.7 Hasil penelitian.

Hasil penelitian dengan kuesioner sebanyak 388 sampel untuk kapal Express Bahari 99B. akan diuraikan sebagai berikut dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) yakni dengan cara membandingkan antara kinerja yang diberikan oleh kapal dan kepentingan atau harapan yang diinginkan oleh penumpang.

Tabel 4.18 Rekapitulasi Tabel kuesioner Ekpress Bahari 99B

No.	Pertanyaan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Bukti fisik (tangible)										
1.	Apakah didalam kapal Laut bersih dan nyaman.	0	0	2	330	56	0	1	2	36	349
2.	Apakah kapal laut tepat waktu sesuai dengan jadwal	0	0	73	286	29	0	0	3	51	334

Tabel 4.18 Rekapitulasi Tabel kuesioner Ekpress Bahari 99B (Lanjutan)

No.	Pertanyaan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.	Bagaimana penampilan kru kapal laut.	0	0	0	222	166	0	0	2	49	337
4.	Apakah kapal laut menyediakan fasilitas sesuai dengan yang dibutuhkan.	0	0	0	309	79	0	0	3	74	311
	Kehandalan (reliability)										
5.	Penumpang mendapatkan kursi/tempat tidur setelah membeli tiket	0	0	0	133	255	0	0	1	105	282
6.	Bagaimana ketersediaan kamar mandi dan wc di kapal.	0	0	0	185	203	0	0	0	124	264
	Ketanggapan (responsiveness)										
7.	Pelayanan kru kapal dalam proses operasional kapal (pembelian tiket dan proses penurunan penumpang)	0	0	0	168	220	0	0	1	123	264
8	Kesediaan kru kapal dalam membantu kesulitan penumpang dalam pelayaran .	0	0	0	160	228	0	0	1	101	286
	Jaminan (assurance)										
9	Keramahan dan kesopanan kru kapal.	0	0	0	110	278	0	0	1	101	286
10	keamanan penumpang dan barang dalam operasional kapal.	0	0	0	229	159	0	0	0	101	287

Tabel 4.18 Rekapitulasi Tabel kuesioner Ekpress Bahari 99B (Lanjutan)

No	Pertanyaan	Kinerja					Kepentingan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Emphathy (empati)										
11	Bagaimana perhatian kru kapal terhadap keluhan penumpang	0	0	0	323	65	0	0	1	114	273
12	Bagaimana sikap kru kapal dalam melayani penumpang.	0	0	0	213	175	0	0	0	79	309

Pembobotan skala linkert untuk penilaian kinerja:

1 = Sangat tidak baik.

3 = Kurang baik

5 = Sangat baik

2 = Tidak baik.

4 = Baik

Pembobotan skala linkert untuk kepentingan:

1 = Sangat tidak penting.

3 = Kurang penting

5 = Sangat penting

2 = Tidak penting.

4 = Penting

4.8 Uji validitas dan Reabilitas

1) uji validitas atribut pertanyaan untuk kinerja (x)

Tabel 4.19
Hasil uji validitas kinerja

Correlations														
		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x
x1	Pearson Correlation	1	,167**	-,076	,056	,200**	-,009	-,014	-,023	,006	-,004	,024	,086	,284**
	Sig. (2-tailed)		,001	,137	,274	,000	,855	,778	,654	,913	,940	,639	,090	,000
	N	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388
x2	Pearson Correlation	,167**	1	,163**	,060	,082	,066	,023	-,024	,026	,095	,085	-,009	,374**
	Sig. (2-tailed)	,001		,001	,235	,109	,195	,658	,637	,609	,060	,093	,865	,000
	N	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388
x3	Pearson Correlation	-,076	,163**	1	,106*	-,058	,130*	,102	,131**	,166**	,063	,028	,065	,284**
	Sig. (2-tailed)	,137	,001		,037	,255	,011	,045	,010	,001	,218	,584	,201	,000
	N	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388
x4	Pearson Correlation	,056	,060	-,106*	1	,192**	,518**	-,087	-,079	,044*	,112*	-,076	,080	,440**
	Sig. (2-tailed)	,274	,235	,037		,000	,000	,086	,121	,392	,027	,133	,115	,000
	N	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388
x5	Pearson Correlation	,200**	,082	-,058	,192**	1	,204**	-,069	-,065	-,019	,076	,049	,163**	,426**

x1 0	Pearson	-												
	Correlatio	,004	,095	,063	,112	,076	,112	,113	,157	,247	1	,116	,122	,400
	n				*		*	*	**	**		*	*	**
x1 1	Sig. (2-	,940	,060	,218	,027	,136	,027	,026	,002	,000		,023	,016	,000
	tailed)													
	N	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388
x1 2	Pearson				-		-		,172	,141	,116	1	,400	,353
	Correlatio	,024	,085	,028	,076	,049	,018	,023	**	**	*		**	**
	n													

Tabel 4.19
Hasil uji validitas kinerja (Lanjutan)
Correlations

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	X
x1	Sig. (2-tailed)	,639	,093	,584	,133	,336	,727	,653	,001	,005	,023		,000	,000
	N	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388
	Pearson Correlatio	,086	-	,065	,080	,163	,175	,151	,229	,180	,122	,400	1	,523
	n		,009			**	**	**	**	**	*	**		**
2	Sig. (2-tailed)	,090	,865	,201	,115	,001	,001	,003	,000	,000	,016	,000		,000
	N	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388
	Pearson Correlatio	,284	,374	,284	,440	,426	,511	,412	,364	,429	,400	,353	,523	1
	n	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
X	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber olah data primer dengan spss 2020.

Dari hasil Tabel 4.19 diperoleh bahwa semua indikator atribut pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah valid karena nilai pearson Correlation lebih besar dari r tabel 0,0996

Tabel 4.21
Hasil uji validitas kepentingan (Lanjutan)
Correlations

[illegible]

Tabel 4.21
Hasil uji validitas kepentingan (Lanjutan)
Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	Y
y9	Pearson	,157	,198	,256	,201		,125	,181	,369		,488	,413	,344	,584
	Correlatio	**	**	**	**	,084	*	**	**	1	**	**	**	**
	n													
y10	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,099	,014	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388
	Pearson		,190	,118	,197	,106	,185	,192	,173	,488		,492	,371	,557
y11	Correlatio	,097	**	*	**	*	**	**	**	**	1	**	**	**
	n													
	Sig. (2-tailed)	,057	,000	,020	,000	,037	,000	,000	,001	,000		,000	,000	,000
y12	N	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388
	Pearson	,192	,281	,220	,211	,148	,130	,160	,189	,413	,492		,585	,614
	Correlatio	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**	1	**	**
y13	n													
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,004	,010	,002	,000	,000	,000		,000	,000
	N	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388
y14	Pearson	,240	,297	,236	,268	,243		,183	,244	,344	,371	,585		,616
	Correlatio	**	**	**	**	**	,093	**	**	**	**	**	1	**
	n													
y15	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,068	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388
	Pearson	,543	,632	,563	,593	,486	,454	,501	,502	,584	,557	,614	,616	
Y	Correlatio	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	1
	n													
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388	388

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber olah data primer dengan spss 2020.

Dari hasil Tabel 4. diperoleh bahwa indikator atribut pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel adalah valid karena nilai pearson Correlation lebih besar dari r tabel 0,0996.

Tabel 4. 22

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Yi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	12

Sumber olah data primer dengan spss 2020

Berdasarkan pengujian Reliability Statistic diatas, nilai Cronbach Alpha sebesar 0,789 yang berarti bahwa pertanyaan yang merupakan dimensi variabel Yi atau kinerja adalah reliabel karna nilai Cronbach Alpha $0,789 > 0,6$.

4.9 Perhitungan tingkat kesesuaian per atribut pertanyaan.

Perhitungan tingkat kesesuaian akan diuraikan sebagai berikut: .

1.) Tingkat kinerja item1 tentang kebersihan dan kenyamanan kapal

Tabel 4.23 tingkat kinerja item 1

Sangat tidak baik	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik	Jumlah
0	0	2	330	56	388

$$Xi = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (2 \times 3) + (330 \times 4) + (56 \times 5) = 1606$$

2.)Tingkat kepentingan item1 tentang kebersihan dan kenyamanan kapal

Tabel 4.24 tingkat kepentingan

Sangat tidak penting	Tidak penting	Kurang penting	Penting	Sangat penting	Jumlah
0	1	2	36	349	388

$$Y_i = (0 \times 1) + (1 \times 2) + (2 \times 3) + (36 \times 4) + (349 \times 5) = 1897$$

Tingkat kesesuaian item 1

$$T_{ki} = \frac{1606}{1897} \times 100\%$$

$$T_{ki} = 84,66 \%$$

Dari 388 responden dapat diketahui dari kedua tabel diatas yaitu tabel tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk item 1 mengenai kebersihan dan kenyamanan kapal, dalam hal ini diperoleh tingkat kesesuaiannya sebesar 84,66%.

Untuk hasil perhitungan peratribut pertanyaan lainnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.25

Rekapitulasi Hasil Analisis Tingkat Kepuasan, kinerja dan kepentingan.

No	Pertanyaan	Tingkat Kinerja						Tingkat Kepentingan						Kesesuaian
	Bukti fisik	1	2	3	4	5	xi	1	2	3	4	5	Yi	
2	Apakah kapal laut tepat waktu sesuai dengan jadwal	0	0	73	286	29	1508	0	0	3	51	334	1883	80,08%
3	Bagaimana penampilan kru kapal laut.	0	0	0	222	166	1718	0	0	2	49	337	1887	91,04%
4	Apakah kapal laut menyediakan fasilitas yang dibutuhkan	0	0	0	309	79	1631	0	0	3	74	311	1860	87,69%
	Kehandalan													
5	Penumpang mendapatkan kursi/ tempat tidur setelah membeli tiket	0	0	0	133	255	1807	0	0	1	105	282	1833	98,58%
6	Bagaimana ketersediaan kamar mandi dan wc dikapal	0	0	0	185	203	1755	0	0	0	124	264	1816	96,64%
	Ketanggapan													
7	Pelayanan kru kapal dalam proses operasional kapal (pembelian tiket dan proses penurunan penumpang)	0	0	0	168	220	1772	0	0	1	123	264	1815	97,63%

Tabel 4.25

Rekapitulasi Hasil Analisis Tingkat Kepuasan, kinerja dan kepentingan

No	Pertanyaan	Tingkat kinerja						Tingkat kepentingan						Kesesuaian
	Ketanggapan	1	2	3	4	5	xi	1	2	3	4	5	Yi	
8	Kesediaan kru kapal dalam membantu kesulitan penumpang	0	0	0	160	228	1780	0	0	1	101	286	1837	96,90%

	Jaminan													
9	Keramahan dan kesopanan kru kapal	0	0	0	110	278	1830	0	0	1	101	286	1837	99,62%

Tabel 4.25

Rekapitulasi Hasil Analisis Tingkat Kepuasan, kinerja dan kepentingan (lanjutan)

10	keamanan penumpang dan barang dalam operasional kapal.	0	0	0	229	159	1711	0	0	0	101	287	1839	93,04%
	Empati													
11	Bagaimana Perhatian kru kapal terhadap keluhan penumpang	0	0	0	323	65	1617	0	0	1	114	273	1824	88,65%
12	Bagaimana sikap kru kapal dalam melayani penumpang	0	0	0	213	175	1727	0	0	0	79	309	1861	92,80%

4.9.1 Tingkat kesesuaian total

Menghitung tingkat kesesuaian Total (Tki Total) antara x (kinerja) dengan Y (kepentingan).

$$\sum X_i = 20462$$

$$\sum Y_i = 22189$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

$$\text{Tki Total} = \frac{20462}{22189} \times 100\%$$

$$\text{Tki Total} = 92,22 \%$$

Tabel 4.26 Tingkat Kepuasan Konsumen

NO	Nilai indeks (100%)	Kriteria
1	80% < satisfaction indeks $\leq$ 100%	Sangat puas
2	60% < satisfaction indeks $\leq$ 80%	puas
3	40% < satisfaction indeks $\leq$ 60%	Cukup puas
4	20% < satisfaction indeks $\leq$ 40%	Kurang puas
5	0% < satisfaction indeks $\leq$ 20%	Tidak puas

Sumber: Panduan Survei Kepuasan Konsumen PT. Sucofindo dalam Kartikawati (2008).

4.9.2 Skor Rata-rata tingkat kinerja (x) dan kepentingan (Y)

Skor rata-rata tingkat kinerja (x) dan kepentingan (Y) ini akan digunakan sebagai acuan batas diagram kartesius.

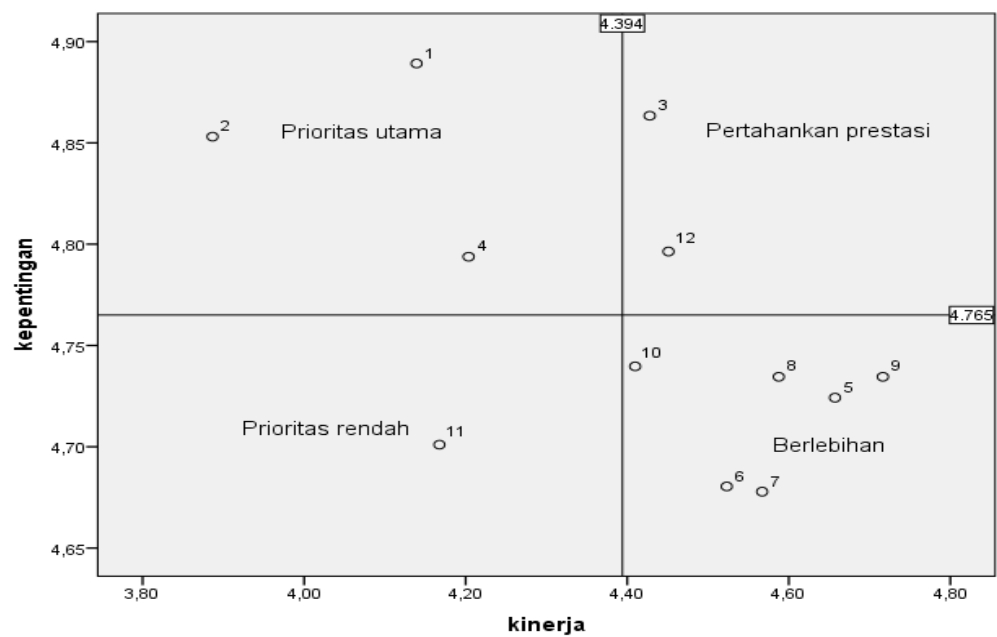
$$\begin{aligned} \bar{\bar{X}} &= \frac{\sum_{k=1}^n \bar{X}}{k} \\ &= \frac{52,7371}{12} \end{aligned}$$

$$\bar{\bar{X}} = 4,39476$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{k=1}^n \bar{Y}}{k}$$

$$= \frac{57,18814433}{12}$$

$$\bar{\bar{Y}} = 4,765$$



Gambar 4.2 Diagram kartesius.

Sumber olah data dengan aplikasi Spss, 2020

Keterangan

a. kuadran I prioritas utama

konsentrasi di sini wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan pelanggan.

b. kuadran II pertahankan prestasi

menunjukkan unsur jasa pokok yang keberhasilannya telah dilaksanakan dengan baik dan wajib dipertahankan dianggap sangat penting dan memuaskan.

c. kuadran III prioritas rendah

menunjukkan faktor atau unsur yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, kategori kurang penting dan kurang memuaskan.

d. kuadran IV terlalu berlebihan

menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan tetapi dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya dianggap berlebihan. Kategori kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kesimpulan untuk kapal Fajar Mulia2

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan untuk tingkat kesesuaian total antara kinerja (X) dan kepentingan (Y) untuk kapal Fajar Mulia2 adalah 81.90 %. Dan bila dijabarkan untuk tingkat kesesuaian per item pertanyaan dapat dilihat dari perhitungan tingkat kesesuaian per item pertanyaan dan hasil diagram kartesius sebagai berikut:

a. Kuadran prioritas utama memuat faktor- faktor yang dianggap penting tapi pada kenyataan faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan. Adapun item pertanyaan yang berada pada kuadran ini yaitu:

- 1 Apakah didalam kapal laut bersih dan nyaman. tingkat kesesuaian nya sebesar 76,23%.
- 2 Apakah kapal laut tepat waktu sesuai dengan jadwal. Kesesuaian sebesar 66,01 % .
- 4 Apakah kapal laut menyediakan fasilitas sesuai dengan yang dibutuhkan. Tingkat kesesuaian nya 68,17 %

b. Kuadran pertahankan prestasi menunjukkan unsur jasa pokok yang keberhasilannya telah dilaksanakan dengan baik dan wajib dipertahankan

dianggap sangat penting dan memuaskan. Adapun item pertanyaan pada kuadran ini yaitu:

3 Bagaimana penampilan kru kapal laut. Tingkat kesesuaiannya adalah 80,97% .

5 penumpang mendapatkan kursi/tempat tidur setelah membeli tiket. Tingkat kesesuaiannya adalah 84,63 % .

12 sikap kru kapal dalam melayani penumpang. Tingkat kesesuaiannya adalah 85,17 %

11 Bagaimana sikap kru kapal terhadap keluhan penumpang. Tingkat kesesuaian 85,91 % .

c. Prioritas rendah menunjukkan faktor atau unsur yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, kategori kurang penting dan kurang memuaskan. Adapun item pertanyaan pada kuadran ini yaitu:

6 Bagaimana ketersediaan kamar mandi dan wc dikapal. Dengan tingkat kesesuaiannya adalah 77,27 %

d. Berlebihan menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan tetapi dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya dianggap berlebihan. Kategori kurang penting tetapi sangat memuaskan. Adapun item pertanyaan untuk kuadran ini adalah:

- 7 Pelayanan kru kapal dalam proses operasional kapal (pembelian tiket dan proses penurunan penumpang. Tingkat kesesuaiannya adalah 88,77 %
- 8 kesediaan kru kapal dalam membantu kesulitan penumpang dalam pelayanan. Tingkat kesesuaian adalah 92,61 %
- 9 keramahan dan kesopanan kru kapal. Tingkat kesesuaian nya 90,16%
- 10 keamanan penumpang dan barang dalam operasional kapal. Tingkat kesesuaiannya adalah 87,91%

5.1.2 Kesimpulan untuk kapal Exspress Bahari 99B

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan untuk tingkat kesesuaian total antara kinerja (X) dan kepentingan (Y) untuk kapal Ekspress Bahari 99B adalah 84.25%. Dan bila dijabarkan untuk tingkat kesesuaian per item pertanyaan dapat dilihat dari perhitungan tingkat kesesuaian per item pertanyaan dan diagram kartesius sebagai berikut:

- a. Kuadran prioritas utama memuat faktor- faktor yang dianggap penting tapi pada kenyataan faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan. Adapun item pertanyaan yang berada pada kuadran ini yaitu:

- 1 Apakah didalam kapal Laut bersih dan nyaman tingkat kesesuaiannya adalah 84,66 %

2 Apakah kapal laut tepat waktu sesuai dengan jadwal. Kesesuaian sebesar 80,08 %

4 Apakah kapal laut menyediakan fasilitas sesuai dengan yang dibutuhkan. Tingkat kesesuaian nya 87,69%.

b. Kuadran pertahankan prestasi menunjukkan unsur jasa pokok yang keberhasilannya telah dilaksanakan dengan baik dan wajib dipertahankan dianggap sangat penting dan memuaskan. Adapun item pertanyaan pada kuadran ini yaitu:

3 Bagaimana penampilan kru kapal laut. Tingkat kesesuaiannya adalah 91,04%

12 sikap kru kapal dalam melayani penumpang. Tingkat kesesuaiannya adalah 92,80%.

c. Prioritas rendah menunjukkan faktor atau unsur yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja, kategori kurang penting dan kurang memuaskan. Adapun item pertanyaan pada kuadran ini yaitu:

11 Bagaimana perhatian kru kapal dalam melayani penumpang tingkat kesesuaiannya adalah 88,65%.

d. Berlebihan menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan tetapi dianggap kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya dianggap berlebihan.

Kategori kurang penting tetapi sangat memuaskan. Adapun item pertanyaan untuk kuadran ini adalah:

- 5 penumpang mendapatkan kursi/tempat tidur setelah membeli tiket. Tingkat kesesuaiannya adalah 98,58%.
- 6 Bagaimana ketersediaan kamar mandi dan wc di kapal dengan tingkat kesesuaiannya adalah 96,64%
- 7 Pelayanan kru kapal dalam proses operasional kapal (pembelian tiket dan proses penurunan penumpang. Tingkat kesesuaiannya adalah 97,63 %.
- 8 kesediaan kru kapal dalam membantu kesulitan penumpang dalam pelayaran. Tingkat kesesuaian adalah 96,90% .
- 9 keramahan dan kesopanan kru kapal. Tingkat kesesuaian nya 99,62 %.
- 10 keamanan penumpang dan barang dalam operasional kapal. Tingkat kesesuaiannya adalah 93,04%.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa sebagian besar penumpang sudah merasa sangat puas dengan kinerja yang diberikan oleh pihak kapal, dikarenakan berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian total antara kinerja dan kepentingan untuk masing – masing kapal berada pada kategori sangat memuaskan. Kendati demikian masih ada beberapa aspek yang masih harus ditingkatkan lagi oleh pihak kapal, hal ini dapat diketahui dari hasil olah data yang tertera dalam diagram kartesius masih ada beberapa aspek yang menjadi prioritas yang dianggap penumpang masih kurang sesuai dengan apa yang penumpang inginkan.

DAFTAR PUSTAKA

Nasution. 1996. Manajemen transportasi, penerbit Ghalia Indonesia.

Soesilo. 1999. Transportasi massal. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Tamin. 1997. Perencanaan dan pemodelan Transportasi, Teknik Sipil Institut Teknologi Bandung.

Jinca. 2011. Transportasi laut Indonesia, Analisis Sistem dan Studi Kasus. Surabaya

Kotler dalam Lupiyoadi, 2014. Principles of Marketing, 12th edition jilid 1

Lovelock. 2007. Manajemen pemasaran jasa

Tjiptono. 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPFE.

Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid 2, PT Prenhalindo, Jakarta.

Menurut Oliver dalam Supranto, 2006

Lupiyodi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. Salemba Empat

parasuraman dalam Lupiyoadi, 2001, Kualitas pelayanan

Maxtilla dan James, 1977, The Analysis of the importance and satisfaction level of the customer

Suharsimi Arikunto. 2013. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

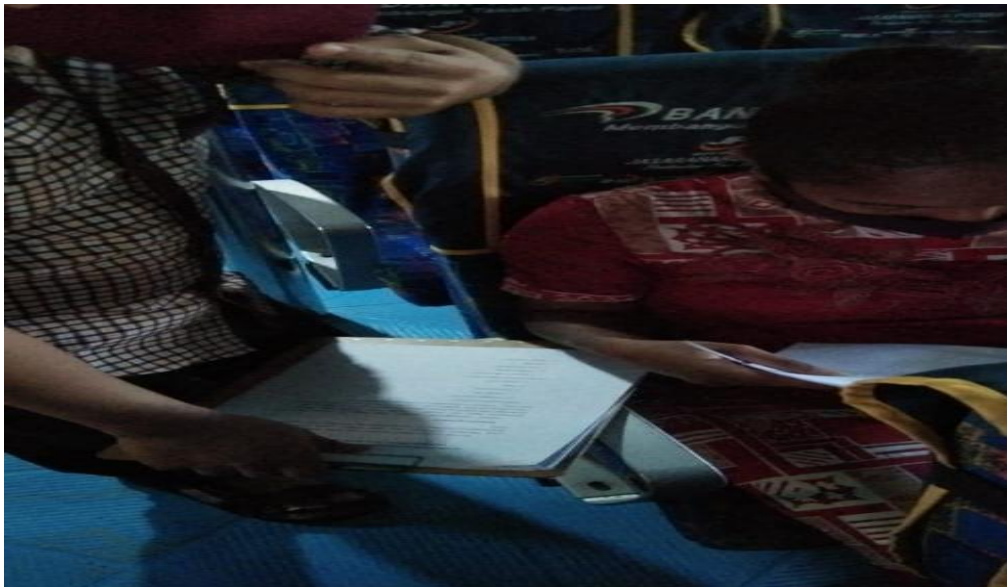
Umar, Husein.2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.Jakarta:PT Raja Grafindo persada.

Menurut Sudjana (2005:16), reliabilitas alat penilaian adalah ketepatan atau keajengan alat

LAMPIRAN



Dokumentasi Penelitian Kapal Ekpress Bahari 99B



Dokumentasi Penelitian Kapal Ekpress Bahari 99B



Dokumentasi Kapal Ekpress 99B



Dokumentasi Penelitian Kapal Ekpress Bahari 99B



Dokumentasi Penelitian Kapal Fajar Mulia 2



Dokumentasi Penelitian Kapal Fajar Mulia 2