

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Hukum

Adapun dasar hukum yang diambil sebagai landasan teori yang langsung berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu :

2.1.1 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

- a. Pasal 1 ayat (16) : Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.
- b. Pasal 1 ayat (20) : terminal adalah fasilitas pelabuhan yang terdiri atas kolam sandar dan tempat kapal bersandar atau bertambat, tempat penumpukan, tempat menunggu dan naik turun penumpang, dan/atau tempat bongkar muat barang.

2.1.2 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

- a. Pasal 1 ayat (1) : Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap

orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

- b. Pasal 1 ayat (2) : Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
- c. Pasal 1 ayat (8) : Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
- d. Pasal 3 ayat (1) Standar pelayanan penumpang dipelabuhan penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 2 huruf a paling sedikit meliputi :
 - 1) Keselamatan;
 - 2) Keamanan;
 - 3) Keandalan/keteraturan;
 - 4) Kenyamanan;
 - 5) Kemudahan/keterjangkauan;
 - 6) Kestaraan
- e. Lampiran I yang memuat aspek, indikator, dan tolak ukur Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan lintas utama yang berisi sebagai berikut :
 - 1) Keselamatan
Informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain: alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat, petugas kesehatan, perlengkapan (P3K), kursi roda dan tandu.
 - 2) Keamanan

Adanya fasilitas seperti CCTV, adanya petugas berseragam dan mudah dilihat, adanya stiker yang mudah terlihat dan terbaca, intensitas cahaya 200-300 lux.

3) Keandalan/Keteraturan

Dalam pelayanan penjualan tiket maksimum 5 menit per nama penumpang.

4) Kenyamanan

Adalah kenyamanan penumpang dalam menggunakan fasilitas yang ada di Pelabuhan seperti :

a) Ruang Tunggu

Dari segi luas untuk 1 (satu) orang penumpang minimum 0,6 m². Selanjutnya dari kondisi Pelabuhan harus bersih 100%

b) Toilet

Merupakan prasarana yang termasuk penting dalam Pelabuhan untuk jumlah toilet minimal tersedia 1 toilet untuk 50 penumpang dan kondisinya bersih 100% tidak menimbulkan bau yang tidak sedap.

c) Mushalla

Tersedia sesuai dengan kapasitas Pelabuhan dan kondisinya harus bersih 100%

d) Lampu Penerangan

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

e) Fasilitas Pengatur Suhu

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

f) Fasilitas Lajur Penumpang

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

5) Kemudahan/keterjangkauan

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

6) Kesetaraan

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

2.1.3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2021 Penyelenggaraan Bidang Pelayaran

- a. Pasal 1 ayat (62) : Pernyataan Pemenuhan Fasilitas Pelabuhan (*Statement of Compliance of a Port Facility*) yang selanjutnya disebut SoCPF adalah suatu pernyataan tertulis dari Menteri bahwa Fasilitas Pelabuhan memenuhi persyaratan standar yang dipersyaratkan dalam Koda.
- b. Pasal 81 ayat (1) : Penggunaan Terminal untuk Kepentingan Sendiri selain untuk melayani kegiatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 139 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan dapat dilakukan untuk sementara melayani kepentingan umum setelah mendapat penetapan dari Menteri.
- c. Pasal 81 ayat (2) : Penetapan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan setelah memenuhi persyaratan :
 - 1) pernyataan dari penyelenggara Pelabuhan bahwa Pelabuhan yang ada tidak dapat melayani jasa Kepelabuhanan karena keterbatasan kemampuan fasilitas yang tersedia;

- 2) kemampuan dermaga dan fasilitas lain yang dimiliki oleh Terminal untuk kepentingan sendiri dapat memenuhi permintaan jasa Kepelabuhanan;
 - 3) pernyataan mengenai rencana kegiatan yang dinilai dari aspek keamanan, ketertiban dan keselamatan dan keamanan Pelayaran dari Syahbandar pada Pelabuhan setempat;
 - 4) upaya peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa Kepelabuhanan;
 - 5) pungutan tarif jasa Kepelabuhanan dilakukan oleh penyelenggara Pelabuhan yang bersangkutan; dan
 - 6) memberlakukan ketentuan sistem dan prosedur pelayanan jasa Kepelabuhanan pada Pelabuhan yang bersangkutan.
- d. Pasal 225 : Penyediaan dan/atau pelayanan jasa Kepelabuhanan yang dilaksanakan oleh Badan Usaha Pelabuhan diselenggarakan berdasarkan perjanjian Konsesi atau Kerjasama bentuk lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.4 Surat Edaran Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri Dalam Masa Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19)

- a. Setiap individu yang melaksanakan perjalanan orang wajib menerapkan dan mematuhi protokol kesehatan 3M, yaitu : memakai masker, menjaga jarak dan menghindari kerumunan, serta mencuci tangan dengan sabun atau menggunakan *handsanitizer*.
- b. Pengetatan protokol Kesehatan perjalanan orang yang perlu dilakukan berupa :
 - 1) Penggunaan masker wajib dilakukan dengan benar menutupi hidung dan mulut;

- 2) Jenis masker yang digunakan oleh pelaku perjalanan adalah masker kain 3 lapis atau masker medis;
- 3) Tidak diperkenankan untuk berbicara satu arah maupun dua arah melalui telepon ataupun secara langsung sepanjang perjalanan dengan moda transportasi umum darat, perkeretaapian, laut, sungai, danau, penyeberangan, dan udara; dan
- 4) Tidak diperkenankan untuk makan dan minum sepanjang perjalanan penerbangan bagi perjalanan yang kurang dari 2 jam, terkecuali bagi individu yang wajib mengonsumsi obat dalam rangka pengobatan yang jika tidak dilakukan dapat membahayakan keselamatan dan Kesehatan orang tersebut.

2.2 Landasan Teori

Agar dalam pembahasan penelitian tidak terjadi kekeliruan dalam membahas masalah maka perlu adanya teori-teori yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Adapun teori-teori yang akan dibahas sebagai berikut:

2.2.1 Transportasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata transportasi adalah pengangkutan barang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi.

2.2.2 Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 ayat 1 pada Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2.3 Pelabuhan

Menurut Pasal 1 ayat 4 pada Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang Pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

2.2.4 Dimensi Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Zeithaml, dkk. (1988) mengukur kualitas jasa dengan mengetahui perbedaan/gap antara harapan dengan persepsi pelanggan. Hal ini sesuai dengan definisi kualitas pelayanan, yaitu derajat perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja jasa yang diterimanya. Menurut Lovelock dan Wright (2005), ada lima kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas suatu jasa yaitu:

1. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

2. Handal (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*).

3. Empati (*Empathy*)

Yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan,

5. Produk-produk fisik (*Tangibles*)

Meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

2.2.5 Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merk, toko atau pemasok, berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten menurut Tjiptono (2014:393). Tjiptono (2012:100) menjelaskan bahwa ketika seorang konsumen loyal atau setia dia menunjukkan perilaku pembelian yang cenderung dipengaruhi oleh kesadaran penuh dan pertimbangan dalam pembuatan keputusan pembelian. Menurut Tjiptono (2012:100) indikator dari loyalitas adalah : Melakukan pembelian ulang secara teratur (*makes regular repeat purchase*), Membeli diluar lini produk (*purchase across product and service lines*), Mereferensikan produk kepada orang lain (*refers other*), Menunjukkan kekebalan akan daya tarik dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*).

2.2.6 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Sampel uji coba adalah sampel yang digunakan sebagai alat ukur untuk menguji tingkat kevalidan instrumen (kuesioner) yang akan digunakan dalam suatu penelitian. Sampel uji coba digunakan untuk menguji apakah pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang memiliki tingkat validitas yang baik. Sampel uji coba diambil minimal 30

responden. Sampel yang telah digunakan untuk uji coba tidak bisa diikutsertakan sebagai sampel penelitian. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Untuk melakukan uji validitas peneliti menggunakan program SPSS versi 22. Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Jika $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$ (uji 2 sisi dengan signifikansi 0,05), maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Rumus Korelasi Product Moment :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (2.1)$$

e

terangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

2.2.7 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Azwar 1986). Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang

sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Secara umum, menurut kesepakatan nilai reliabilitas instrumen dianggap sudah cukup memuaskan jika nilai reliabilitas ≥ 0.700 . pengujian reliabilitas instrumen digunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat.

Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (2.2)$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t^2 = varians total

Jika nilai *alpha* $> 0,90$ maka reliabilitas sempurna. Jika nilai *alpha* 0,70-0,90 maka reliabilitas tinggi. Jika nilai *alpha* 0,50-0,70 nilai reliabilitas moderat. Jika nilai *alpha* $< 0,50$ maka reliabilitas rendah. Jika nilai *alpha* rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

2.2.8 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Quota Sampling*

dalam metode *Nonprobability Sampling* (Martono,2010:80) karena peneliti melakukan survei hanya pada jam operasional kantor sehingga peneliti tidak mengetahui secara pasti jumlah populasi di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

2.2.9 Sampel Penelitian

Berdasarkan populasi tak terhingga maka peneliti menggunakan tabel penentuan jumlah sampel yang mencantumkan jumlah responden dengan nilai N tak hingga dengan tingkat kesalahan 5%. Menurut Issac & Michael (Martono,2010:89), makin besar tingkat kesalahan maka akan makin kecil jumlah sampel yang diperlukan, dan juga sebaliknya, makin kecil tingkat kesalahan, maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan. Berikut ini tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu, untuk tingkat kesalahan 1%, 5%, dan 10%.

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

Sumber : Sugiyono (2007)

Gambar 2. 1 Tabel Penentuan Jumlah Sampel dari Issac dan Michael Untuk Tingkat Kesalahan 1%, 5% dan 10%

Maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 349 responden.

2.2.10 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan (Theresia,2015:35). Tingkat kepentingan merupakan seberapa penting atribut pelayanan pelabuhan bagi pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaan adalah kinerja yang dilakukan pelabuhan. Hasil dari IPA

tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan. Sehingga, akan diketahui mana saja atribut-atribut pelayanan perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya.

Diagram kartesius terdiri dari empat kuadran yang dibagi menjadi empat strategi, terkait dengan kuadran manakah yang menjadi penilaian pelanggan atas produk atau jasa yang dikeluarkan. Penilaian terhadap empat kuadran dijelaskan sebagai berikut:



Sumber : Metode IPA, 2021

Gambar 2. 2 Matriks *Importance Performance Analysis*

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

a. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

b. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

c. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

d. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

2.2.11 Indeks Kepuasan Pengguna Jasa (*Customer Satisfaction Index*)

Penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut jasa. Untuk menjadikan pelanggan sebagai pusat dengan mengetahui hak dan keinginan sehingga tercapai tujuan yang sama, pada akhirnya didapati pelanggan yang menjadikan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk sebagai prioritas moda transportasi.

Tabel 2. 1 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

No	Nilai Indeks (100%)	Kriteria
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	61% - 80%	Puas
3	51% - 65%	Cukup Puas
No	Nilai	Kriteria
4	35% - 50%	Kurang Puas
5	0% - 34 %	Tidak Puas

Sumber : Journal.lppmunindra.ac.id, 2021

Menurut Aritonang (2005), untuk mengetahui besarnya nilai *Customer Satisfaction Index*, digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1). Menentukan nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor kepentingan.

Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

(2.1)

Keterangan :

MIS = *Mean Importance Score* (nilai rata-rata kepentingan)

MSS = *Mean Satisfaction Score* (nilai rata-rata kepuasan)

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i

X_i = Nilai kepentingan atribut X ke i

2). *Weight Factors (WF)*

Setelah mencari rata-rata kepentingan dan kinerja, selanjutnya membuat *weight factors (WF)*. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (2.2)$$

Keterangan :

WF = Bobot nilai persentase

p = jumlah atribut

i = atribut ke i

3). *Weight Score (WS)*

Setelah mendapatkan nilai WF , tahapan selanjutnya mencari WS . Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata MSS dengan rumus sebagai berikut :

$$WS_i = WF_i \times MSS_i \quad (2.3)$$

Keterangan :

WS_i = *Weight Score*

WF = Bobot nilai persentase

MSS = *Mean Satisfaction Score* (nilai rata-rata kepuasan)

4). *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Nilai CSI didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$CSI = \sum \frac{k=1^p WS_i}{HS(4) \times 100\%} \quad (2.4)$$

Keterangan :

CSI = Customer Satisfaction Index (tingkat kepuasan)

WSI = Weight Score

HS = High Score (Skala Likert tertinggi yang digunakan pada kuesioner)