**BAB II**

**LANDASAN TEORI**

1. **Landasan Hukum**

 Dasar hukum yang diambil sebagai landasan teori yang langsung berkaitan dengan masalah yang diteliti, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran
2. Pasal 1 ayat (3) : Angkutan di Perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.
3. 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.
4. 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.
5. Pasal 22 ayat (1) : Angkutan Penyeberangan merupakan angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan/atau kendaraan beserta muatannya.
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan

 Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan terdapat beberapa pasal yang menyangkut standar pelayanan penumpang di pelabuhan antara lain:

1. Pasal 1 ayat (1) : 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.
2. Pasal 1 ayat (9) : Penyelenggara Pelabuhan adalah otoritas pelabuhan atau unit penyelenggara pelabuhan.
3. Pasal 1 ayat (13) : Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan
5. 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.
6. 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.
7. Pasal 1 ayat (3) : Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.
8. Pasal 1 ayat (4) : Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan 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.
9. Pasal 1 ayat (5) : Penyedia Jasa adalah penyedia jasa angkutan penyeberangan dan/atau penyedia jasa pelabuhan penyeberangan.
10. 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.
11. Pasal 2 ayat (1) : Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan merupakan acuan bagi pengguna jasa.
12. Pasal 2 ayat (2) : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
13. Standar Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan; dan
14. Standar Pelayanan di Kapal Angkutan Penyeberangan.
15. Pasal 3 ayat (1) : Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) huruf a paling sedikit meliputi:
16. Keselamatan;
17. Keamanan;
18. Kehandalan/Keteraturan;
19. Kenyamanan;
20. Kemudahan/Keterjangkauan;
21. Kesetaraan.
22. Pasal 3 ayat (2) : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tercantum dalam lampiran I dan lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan menteri ini.
23. Pasal 5 ayat (1) : Penyedia jasa wajib menyusun dokumen standar pelayanan sesuai dengan komponen yang ada dalam lampiran I dan lampiran II untuk lintasan utama dan lampiran III dan lampiran IV untuk lintasan perintis.
24. Pasal 5 ayat (2) : Dokumen standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus disetujui oleh Direktur Jenderal.
25. Lampiran I yang memuat aspek, indikator, dan tolak ukur Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan berlaku untuk lintasan utama yang berisi sebagai berikut:
26. Keselamatan
27. Informasi dan Fasilitas Keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain : alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat.
28. Informasi dan Fasilitas Kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain : petugas kesehatan, perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), kursi roda dan tandu.
29. Keamanan
30. Fasilitas Keamanan : Tersedia fasilitas CCTV.
31. Petugas Keamanan : Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat.
32. Informasi Gangguan Keamanan : Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca.
33. Lampu Penerangan : Intensitas cahaya 200-300 lux.
34. Kehandalan/Keteraturan

 Layanan penjualan dan penukaran tiket kapal maksimum 5 menit per nama penumpang.

1. Kenyamanan

 Kenyamanan penumpang dalam menggunakan fasilitas yang ada di pelabuhan penyeberangan seperti:

1. Ruang Tunggu : Luas untuk 1 (satu) orang penumpang minimum 0,6 m². Kondisi area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang.
2. Toilet : Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria. Kondisi area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.
3. Musala: Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan. Kondisi area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musala.
4. Lampu Penerangan : Berfungsi sebagai sumber cahaya di Pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa intensitas cahaya 200 – 300 lux.
5. Fasilitas Pengatur Suhu : Untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (*Air Conditioner*), kipas angin (*fan*) dari/atau ventilasi udara maka suhu dalam terminal penumpang maksimaal 27⁰C.
6. Fasilitas Lajur Penumpang : Tersedia fasilitas lajur penumpang yang terpisah dengan lajur kendaraan.
7. Kemudahan/Keterjangkauan
8. Informasi Pelayanan : Infomasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca. Informasi dalam bentuk audio harus terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.
9. Informasi Gangguan Perjalanan Kapal : Informasi di umumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada.
10. Informasi Angkutan Lanjutan : Informasi yang disampaikan di dalam pelabuhan penyeberagan kepada pengguna jasa yang penempatannya mudah terlihat dan jelas terbaca.
11. Fasilitas Layanan Penumpang : Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan menerima pengaduan dengan memiliki 1 (satu) meja kerja.
12. Tempat Parkir : Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar.
13. Pelayanan Bagasi Penumpang : Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat.
14. Kesetaraan
15. Fasilitas bagi Penumpang *Difable* : Terdapat *mobile ramp* dengan kemiringan maksimum 20” untuk penyambung dari *platform* ke kapal.
16. Ruang Ibu Menyusui : Tersedia ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi.
17. Lampiran III yang memuat aspek, indikator dan tolak ukur Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan berlaku untuk lintasan perintis yang berisi sebagai berikut:
18. Keselamatan
19. Informasi dan Fasilitas Keselamatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain : alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi.
20. Informasi dan Fasilitas Kesehatan mudah terlihat dan terjangkau, antara lain : perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan).
21. Keamanan
22. Petugas Keamanan : Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat.
23. Informasi Gangguan Keamanan : Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca.
24. Lampu Penerangan : Intensitas cahaya 200-300 lux.
25. Kehandalan/Keteraturan

 Layanan penjualan dan penukaran tiket kapal maksimum 5 menit per nama penumpang.

1. Kenyamanan

 Kenyamanan penumpang dalam menggunakan fasilitas yang ada di pelabuhan penyeberangan seperti:

1. Ruang Tunggu : Luas untuk 1 (satu) orang penumpang minimum 0,6 m². Kondisi area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal penumpang.
2. Toilet : Tersedianya 1 (satu) toilet untuk 50 penumpang dan jumlah toilet wanita 2 (dua) kali toilet pria. Kondisi area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam toilet.
3. Musala : Tersedia sesuai kapasitas pelabuhan penyeberangan. Kondisi area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam musala.
4. Lampu Penerangan : Berfungsi sebagai sumber cahaya di Pelabuhan untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa intensitas cahaya 200 – 300 lux.
5. Fasilitas Pengatur Suhu : Untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (*Air Conditioner*), kipas angin (*fan*) dari/atau ventilasi udara maka suhu dalam terminal penumpang maksimaal 27⁰C.
6. Kemudahan/Keterjangkauan
7. Informasi Pelayanan : Infomasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yang mudah terlihat dan jelas terbaca.
8. Informasi Gangguan Perjalanan Kapal : Informasi di umumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan.
9. Informasi Angkutan Lanjutan : Informasi yang disampaikan di dalam pelabuhan penyeberagan kepada pengguna jasa yang penempatannya mudah terlihat dan jelas terbaca.
10. Tempat Parkir : Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar.
11. Pelayanan Bagasi Penumpang : Tersedia porter berseragam yang memiliki identitas dan mudah terlihat.
12. **Landasan Teori**

 Mendukung dasar hukum yang sudah ada, maka perlu adanya teori pendukung pada penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini. Teori yang terkait dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini adalah sebagai berikut:

1. Persepsi

 Persepsi (dari bahasa Latin *perceptio*, *percipio)* adalah tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. Menurut Hanurawan (2007:22) persepsi adalah sejenis aktivitas pengelolaan informasi yang menghubungkan seseorang dengan lingkungannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya.

1. Karakteristik

 Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) karakter adalah sifat-sifat kejiwaan, akhlak atau budi pekerti yang membedakan seseorang dari yang lain, tabiat, watak. Karakteristik seseorang merupakan sifat yang membedakan seseorang dengan yang lain berupa pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah anak, dan jumlah keluarga dalam rumah tangga yang mempengaruhi perilaku seseorang.

1. Kepuasan

 Menurut Kotler (2009:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Menurut Sunyoto (2015:140) kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan berbelanja pada suatu tempat. Menurut Tjiptono (2012:57) kepuasan pelanggan memberikan manfaat utama bagi perusahaan yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran (*advertising*) dari mulut ke mulut.

1. Kualitas Pelayanan Jasa

 Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013:216) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2009:111) berpendapat bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

1. *Tangibles*/Bukti fisik : *Tangibles* meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan tata letak ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.
2. *Reliability*/Keandalan : *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Pelayanan yang dijanjikan seperti memberikan informasi secara tepat, membantu untuk menyelesaikan masalah, dan memberikan pelayanan secara handal.
3. *Responsiveness*/Daya Tanggap : *Responsiveness* yaitu kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani konsumen, kecepatan menangani transaksi, dan penanganan keluhan-keluhan konsumen.
4. *Assurance*/Jaminan : *Assurance* meliputi pengetahuan karyawan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
5. *Emphaty*/Perhatian secara Individual : *Emphaty* yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan.
6. Kepuasan Pengguna Jasa

 Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Jasa didefinisikan sebagai setiap perbuatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler 2005:16).

 Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) konsumen adalah pemakai barang atau jasa. Kepuasan konsumen/pengguna jasa adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Sunyoto 2013:35).

1. Populasi

 Menurut Sugiyono (2007:72) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian sehubungan dengan wilayah penelitian atau sumber data yang dijadikan sumber penelitian (Arikunto 2002:108).

1. Sampel Penelitian

 Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2011:91). Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data (Rumidi 2006:50). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling dimana setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Penentuan jumlah sampel dari sebuah populasi digunakan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* adalah sebuah rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti.

Perhitungan Rumus *Slovin*:

$$n= \frac{N}{1+N x e²}$$

 (2.1)

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Jumlah Populasi (Jumlah Penumpang selama15 hari)

e : Nilai Signifikan (10%)

1. Uji Validitas

 Uji validitas dijelaskan sebagai ketepatan atau kecepatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur (Priyatno 2010:90). Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu atribut keusioner atau skala, apakah atribut pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Sampel uji coba adalah sampel yang digunakan sebagai alat ukur untuk menguji tingkat validitas instrumen (kuesioner) yang akan digunakan dalam suatu penelitian.

 Sampel uji coba digunakan untuk menguji apakah pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner memiliki tingkat validitas yang baik. Sampel uji coba diambil minimal 30 responden. Sampel yang telah digunakan untuk uji coba instrumen tidak diikutsertakan lagi sebagai sampel penelitian. Penentuan layak atau tidaknya suatu atribut yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu atribut dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Uji validitas dapat menggunakan program SPSS maupun Microsoft Ecxel. Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor atribut dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan atribut. Atribut pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan atribut tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Jika r hitung ≥ r tabel (uji 2 sisi dengan signifikansi 0,05) maka instrumen atau atribut pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

**Rumus Korelasi *Product Moment* :**

 (2.2)

$$rxy= \frac{N\sum\_{}^{}xy-(\sum\_{}^{}x) (\sum\_{}^{}y)}{\sqrt{(N\sum\_{}^{}x^{2}-(\sum\_{}^{}x)²) (N\sum\_{}^{}y^{2}-(\sum\_{}^{}y)²)}}$$

Keterangan :

rxy : Koefisien Korelasi antara Variabel x dan y

∑xy : Jumlah Perkalian antara Variabel x dan y

∑x² : Jumlah dari Kuadrat Nilai x

∑y² : Jumlah dari Kuadrat Nilai y

(∑x)² : Jumlah Nilai x kemudian dikuadratkan

(∑y)² : Jumlah Nilai y kemudian dikuadratkan

1. Uji Reliabilitas

 Reliabilitas berasal dari kata *reliability*. Pengertian dari *reliability* (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran. 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.

 Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0,700. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat.

Rumus *Alpha Cronbach* :

$$r11=\left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1-\frac{\sum\_{}^{}σ\_{t}^{2}}{σ\_{t}^{2}}\right)$$

 (2.3)

Keterangan :

r11 : Reliabilitas yang dicari

n : Jumlah Atribut Pertanyaan yang diuji

$\sum\_{}^{}σ\_{t}^{2}$ : Jumlah Varians Skor tiap-tiap Atribut

$σ\_{t}^{2}$ : Varians Total

 *Alpha* > 0,90 maka reliabilitas sempurna, *alpha* antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi, *alpha* 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat, *alpha* < 0,50 maka reliabilitas rendah. Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa atribut tidak reliabel.

1. Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Statisfaction Index*)

 Indeks Kepuasan Pelanggan/*Customer Statisfaction Index* (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase penilaian pelanggan terhadap sesuatu dalam suatu survei kepuasan pelanggan. *Customer Statisfaction Index* (CSI) di perlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Nilai maksimum *Customer Statisfaction Index* (CSI) adalah 100%.

Tabel 2.1 Kriteria Nilai *Customer Statisfaction Index*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Nilai Indeks (100%)** | **Kriteria** |
| 1 | **81%-100%** | **Sangat Puas** |
| 2 | **61%-80%** | **Puas** |
| 3 | **41%-60%** | **Cukup Puas** |
| 4 | **21%-40%** | **Kurang Puas** |
| 5 | **0%-20%** | **Tidak Puas** |

 *Sumber: Pedoman survei kepuasan konsumen dalam Kartikawati (2008)*

 Mengetahui besarnya *Customer Statisfaction Index* (CSI) langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Statisfaction Score* (MSS)

 *Mean Importance Score* (MIS) atau nilai rata-rata skor kepentingan dan *Mean Statisfaction Score* (MSS) atau nilai rata-rata skor kepuasan. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan dan kepuasan pengguna jasa.

Rumus *Mean Statisfaction Score*:

$$MSS=\frac{\sum\_{i=1}^{n}Xi}{n}$$

 (2.4)

Rumus *Mean Importance Score*:

$$MIS=\frac{\sum\_{i=1}^{n}Yi}{n}$$

 (2.5)

Keterangan:

MIS : *Mean Importance Score* (Nilai Rata-rata Kepentingan)

MSS : *Mean Statisfaction Score* (Nilai Rata-rata Kepuasan)

Yi : Nilai Kepentingan atribut Y ke i

Xi : Nilai Kepentingan atribut X ke i

1. *Weight Factors* (WF)

 Setelah mencari nilai rata-rata kepentingan dan kinerja, selanjutnya membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai *Mean Importance Score* (MIS) per atribut terhadap total *Mean Importance Score* (MIS) seluruh atribut.

Rumus *Weight Factors* :

$WF= \frac{MISi}{\sum\_{i=1}^{p}MISi} x 100\%$$WF= \frac{MISi}{\sum\_{i=1}^{p}MISi} x 100\%$

 (2.6)

Keterangan :

WF : Bobot Nilai Persentase

$p$ : Jumlah Atribut

i : Atribut ke i

1. *Weight Score* (WS)

 Setelah mendapatkan nilai *Weight Factors* (WF), tahapan selanjutnya mencari *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factors* (WF) dengan rata-rata *Mean Statisfaction Score* (MSS).

Rumus *Weight Score* :

 (2.7)

$$WSI=WFi x MSSi$$

1. *Customer Statisfaction Index* (CSI)

 Nilai *Customer Statisfaction Index* (CSI) didapatkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$CSI= \sum\_{}^{}\frac{}{HS \left(4\right)X 100\%}$$

 (2.8)

HS : *Hight Score* (Skala Likert tertinggi yang digunakan pada Kuesioner)

1. *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. *Importance Performance Analysis* (IPA) terdiri dari *gap analysis* dan pemetaan kuadran berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

1. *Gap Performance - Importance*

 *Gap* atau analisa kesenjangan merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam tahapan perencanaan maupun tahap evaluasi kerja.

Rumus perhitungan *Gap Performance - Importance*:

Q = P(*Perceived Service*) – E(*Expected Service*)

 (2.9)

Keterangan:

Q : Kualitas Pelayanan

P : *Perceived Service* (Persepsi)

E : *Expected Service* (Harapan)

Lima *gap* (kesenjangan), yaitu:

1. Gap Persepsi Manajemen, yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.
2. Gap Spesifikasi Kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa.
3. Gap Penyampaian Peayanan, yaitu kesenjangan spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*service delivery*).
4. Gap Komunikasi Pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melaui komunkasi eksternal pemasaran.
5. Gap dalam Pelayanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pengguna jasa jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan atau institusi akan mendapat citra dan dampak positif.

Manfaat *gap*:

1. Menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dengan suatu standar yang diharapkan;
2. Mengetahui peningkatan kinerja yang diperlukan untuk menutup kesenjangan tersebut; dan
3. Menjadi salah satu dasar pengambilan keputusan terkait prioritas dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.
4. Pemetaan Kuadran *Importance Performance Analysis*

 Pemetaan Kuadran *Importance Performance Analysis* dilakukan perhitungan mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang kemudian digambarkan dalam suatu diagram kartesius. Tingkat kepentingan dan kinerja yang dimuat dalam diagram kartesius adalah berupa skor penilaian kepentingan dan kinerja total. Masing-masing atribut diposisikan dalam suatu diagram. Skor total penilaian terhadap tingkat kinerja (*performance*) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor total tingkat kepentingan (*importance*) terhadap atribut. Sumbu X mendatar akan diisi oleh skor tingkat kinerja dan sumbu tegak Y akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

Rumus Skor Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan:

$$\overbar{X}= \frac{\sum\_{}^{}Xi}{n}$$

 (2.10)

$$\overbar{Y}= \frac{\sum\_{}^{}Yi}{n}$$

 (2.11)

Keterangan :

$X$$\overbar{X}$ : Skor Rata-rata Tingkat Kinerja

$\overbar{Y}$ : Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan

n : Jumlah Responden X,Y

 Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana sumbu (X) rata-rata tingkat kinerja sedangkan sumbu (Y) rata-rata tingkat kepentingan.

(2.12)

$$̿= \frac{\sum\_{i=1}^{N}\overbar{X}}{K}$$

$$̿= \frac{\sum\_{i=1}^{N}\overbar{Y}}{K}$$

 (2.13)

Keterangan :

X : Rataan dari total rataan bobot tingkat Kinerja

Y : Rataan dari total rataan bobot tingkat Kepentingan

K : Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan X,Y



 *Sumber: Metode Importance Performance Analysis (IPA), 2021*

 Gambar 2.1 Matriks *Importance Performance Analysis*

Adapun interpretasi dari kuadran tersebuat adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I : Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan pengguna jasa akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga *gap performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

1. Kuadran II : Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

 Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa dan faktor yang dinggap oleh pengguna jasa sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang berada dalam kuadran ini harus dipertahankan karena merupakan faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

1. Kuadran III : Prioritas Rendah (*Low Priority*)

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

1. Kuadran IV : Berlebihan (*Possibly Overkill*)

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

 Ada dua macam, metode untuk menampilkaan data *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu:

1. Menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata sumbu tingkat kepuasan data terletak pada kuadran berapa;
2. Menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa.

 Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) :

1. Penentuan fator-faktor yang akan dianalisa;
2. Melakukan survei melalui angket;
3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan;
4. Membuat grafik *Importance Performance Analysis* (IPA);
5. Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.