

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN METODE
SERVQUAL PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN PULAU
BAAI PROVINSI BENGKULU**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian Program Studi Diploma III
Manajemen Transportasi Perairan Daratan

SETO SATRIO
NPM. 22 03 064

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN
PENYEBERANGAN PALEMBANG
TAHUN 2025**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN METODE
SERVQUAL PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN PULAU
BAAI PROVINSI BENGKULU**



Diajukan dalam Rangka Penyelesaian Program Studi Diploma III
Manajemen Transportasi Perairan Daratan

SETO SATRIO
NPM. 22 03 064

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERAIRAN DARATAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU DAN
PENYEBERANGAN PALEMBANG
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PENGUNA JASA DENGAN METODE *SERVQUAL* PADA PELABUHAN
PENYEBERANGAN PULAU BAAI PROVINSI BENGKULU**

Disusun dan Diajukan Oleh :

NAMA : SETO SATRIO

NPM : 22 03 064

Telah dipertahankan di depan panitia Ujian Kertas Kerja Wajib

Pada Tanggal: 29 Juli 2025

Menyetujui

Penguji I

Penguji II

Penguji III

Sri Kartini, S.T., M.Si.
NIP. 19840117 200812 2 001

Febriyanti Himmatul Ulya, S.Pd., M.Si
NIP. 19930208 202203 2 007

Hera Agustina, S.Hi., M.Pd
NIP. 19860824 202321 2 029

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Bambang Setiawan, ST.,MT
NIP. 19730921 199703 1 002

PERSETUJUAN SEMINAR KERTAS KERJA WAJIB

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan
Pengguna Jasa Dengan Metode *SERVQUAL* Pada Pelabuhan
Penyeberangan Pulau Baai Provinsi Bengkulu
Nama : Seto Satrio
NPM : 2203064
Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Dengan ini dinyatakan syarat untuk diseminarkan

Palembang, Juli 2025

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Broto Priyono S.S.IT., M.T.
NIP. 19780116 200003 1 001

Oktrianti Diani S.PD., M.PD
NIP. 19841005 200912 2 004

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Bambang Setiawan, S.T, M.T
NIP. 19730921 199703 1 002

SURAT PERALIHAN HAK CIPTA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Seto Satrio

NPM : 22 03 064

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Adalah **pihak I** selaku penulis asli karya ilmiah yang berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Metode *SERVQUAL* Pada Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai Provinsi Bengkulu”, dengan ini menyerahkan karya ilmiah kepada:

Nama : Politeknik Transportasi SDP Palembang

Alamat : Jl. Sabar Jaya no.116, Prajin, Banyuasin 1
Kab. Banyuasin, Sumatera Selatan

Adalah **pihak II** selaku pemegang Hak cipta berupa laporan Tugas Akhir Taruna/I Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan selama batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikianlah surat pengalihan hak ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pemegang Hak Cipta

Palembang, Juli 2025
Pencipta

Politeknik Transportasi SDP Palembang

SETO SATRIO

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Seto Satrio

NPM : 22 03 064

Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan

Menyatakan bahwa KKW yang saya tulis dengan judul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN METODE *SERVQUAL* PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN PULAU BAAI PROVINSI BENGKULU

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KKW tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri. Jika pernyataan diatas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Palembang, Juli 2025
Pencipta

Seto Satrio

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alaamiin, puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul "ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN METODE *SERVQUAL* PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN PULAU BAAI PROVINSI BENGKULU" tepat pada waktu yang telah ditentukan. Penelitian ini ditulis dan diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan di Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang. Di samping itu, penulisan Tugas Akhir ini merupakan realisasi dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Magang di PT ASDP Ferry Indonesia (Persero) Cabang Padang dalam kaitannya dengan pengaplikasian dari teori-teori yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini masih banyak terdapat kekurangan hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan, waktu, pengetahuan, dan pengalaman yang saya miliki. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat digunakan sebagai bahan perbaikan demi kesempurnaan Kertas Kerja Wajib ini.

Dalam pelaksanaan kegiatan dan penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Sartono dan Ibunda Susiana tercinta beserta keluarga besar yang selalu ada untuk doa dan dukungan.
2. Bapak Dr. Ir. Eko Nugroho Widjatomoko, M.M., IPM., M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang;
3. Wakil Direktur I, Wakil Direktur II, dan Wakil Direktur III Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang;
4. Bapak Broto Priyono, S.SI.T., M.T. sebagai Dosen Pembimbing I KKW Penelitian dan Ibu Oktrianti Diani, S.PD., M.PD. sebagai Dosen Pembimbing II

KKW Penelitian, terima kasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan;

5. Ibu Siti Nurlaili Triwahyuni, S.T., M.SC. selaku Dosen Pembimbing Praktek Kerja Lapangan (PKL) serta magang terimakasih atas arahan dan masukannya yang sangat membangun;
6. Bapak Rudy Mahmudi, Selaku General Manager PT. ASDP Cabang Padang
7. Bapak Rahmadi, Selaku Supervisi PT. ASDP Cabang Padang
8. Seluruh Staf PT. ASDP Cabang Bengkulu
9. Seluruh dosen pengajar Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang yang telah memberikan materi wawasan dan seluruh pengasuh taruna Poltektrans SDP Palembang;
10. Kakak alumni Taruna Politeknik Transportasi Sungai, Danau, dan Penyeberangan Palembang Kak Ronald, Kak Fadhli, Kak Ilham, Kak Yudra, Kak Mayo, Kak Jeni, Kak Al-Munadiyah, Kak Shabrina, Kak Fathia, Kak Elena, Kak Michelle, dan Kak Anggita yang telah banyak membantu kami dalam menyelesaikan Kertas Kerja Wajib;
11. Rekan – rekan satu angkatan XXXIII “ABHISEVA NAWASENA” dan adik tingkat angkatan XXXIV dan XXXV terimakasih atas bantuan dan doanya;
12. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah terlibat dalam penulisan Kertas Kerja Wajib.

Semoga Kertas Kerja Wajib ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya dan dapat menjadi masukan bagi kampus maupun instansi terkait khususnya pengembangan di bidang SDP serta dapat dikembangkan untuk penelitian yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Palembang, Juli 2025

Seto Satrio

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN METODE *SERVQUAL* PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN PULAU BAAI PROVINSI BENGKULU

Seto Satrio (2203064)

Dibimbing oleh: Broto Priyono S.S.IT., M.T. dan
Oktrianti Diani S.Pd., M.Pd

ABSTRAK

PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Padang, merupakan pengelola pelabuhan penyeberangan Pulau Baai – Kahyapu. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, ditemukan beberapa pelayanan bagi pengguna jasa yang belum dijalankan dengan baik seperti tidak memiliki petunjuk jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi, ruang mushola yang areanya masih belum bersih dan perlengkapan sholat yang tidak tersedia, ruang tunggu penumpang belum tersedia pendingin ruangan yang menyebabkan suhu panas di dalam ruang tunggu. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada yaitu dengan metode *Gap Service Quality* untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan pihak pelabuhan dengan harapan pengguna jasa terhadap pelayanan Pelabuhan dan pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pelabuhan.

Pada perhitungan analisis *Gap Service Quality* didapatkan nilai Gap tertinggi untuk pelayanan pada dimensi *tangibles* dengan nilai - 2,37 pada atribut 7, dimensi *reliability* dengan nilai - 0,59 pada atribut 13, dimensi *responsiveness* dengan nilai - 0,59 pada atribut 18, dimensi *assurance* dengan nilai - 2,04 pada atribut 22, dimensi *Empathy* dengan nilai - 0,56 pada atribut 26, dan nilai rata-rata kesenjangan seluruh dimensi yaitu - 0,93. Maka yang didapatkan dari perhitungan gap kualitas pelayanan menunjukkan hasil negatif < 0 yang menunjukkan layanan kurang memuaskan. Berdasarkan hasil analisis pemetaan kuadran *Importance Performance Analysis* terdapat 12 atribut yang berada di kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan sehingga tingkat kepuasan pengguna jasa dapat meningkat.

Kata kunci: Persepsi, Pelayanan, *Gap Service Quality*

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION LEVELS
USING THE SERVQUAL METHOD AT THE BAAI ISLAND FERRY
PORT IN BENGKULU PROVINCE**

Seto Satrio (2203064)

Supervised by: Broto Priyono S.S.IT., M.T. and

Oktrianti Diani S.Pd., M.Pd

ABSTRACTION

PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Padang Branch is the operator of the Baai Island – Kahyapu ferry port. Based on field observations, several services for users have not been implemented properly, such as the absence of evacuation route signs and evacuation gathering points, a prayer room with an unclean area and unavailable prayer equipment, and a passenger waiting room without air conditioning, resulting in high temperatures inside the waiting room. In this study, the method used to analyze the existing issues is the Gap Service Quality method to determine the gap between users' perceptions of the quality of services provided by the port and their expectations of port services, as well as the Importance Performance Analysis quadrant mapping to identify the attributes that are the top priorities in improving port service quality.

In the Service Quality Gap analysis calculation, the highest Gap value was obtained for service in the tangibles dimension with a value of -2.37 on attribute 7, the reliability dimension with a value of -0.59 on attribute 13, the responsiveness dimension with a value of -0.59 on attribute 18, the assurance dimension with a value of -2.04 for attribute 22, the empathy dimension with a value of -0.56 for attribute 26, and an average gap value for all dimensions of -0.93. The results of the service quality gap calculation indicate a negative value < 0 , indicating unsatisfactory service. Based on the results of the Importance Performance Analysis quadrant mapping, there are 12 attributes in Quadrant I as the top priority for improvement, thereby increasing user satisfaction levels.

Keywords: Perception, Service, Service Quality Gap,

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| Halaman Pengesahan | ii |
| Persetujuan Seminar Kertas Kerja Wajib | iii |
| Surat Peralihan Hak Cipta | iv |
| Pernyataan Keaslian | v |
| Kata Pengantar | vi |
| Abstrak / Abstract (Bahasa Indonesia dan Inggris) | viii |
| Daftar Isi | x |
| Daftar Tabel | xii |
| Daftar Gambar | xiii |
| Daftar Lampiran | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 2 |
| C. Tujuan Penelitian | 3 |
| D. Batasan Masalah | 3 |
| E. Manfaat Penelitian | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI | 5 |
| A. Tinjauan Pustaka | 5 |
| 1. Penelitian Terdahulu | 5 |
| 2. Teori Pendukung yang relevan | 6 |
| B. Landasan Teori | 7 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 13 |
| A. Desain Penelitian | 13 |
| B. Teknik Pengumpulan Data | 20 |
| C. Teknik Analisis Data | 23 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 30 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 30 |
| B. Analisis | 45 |
| 1. Penyajian Data | 45 |
| 2. Analisis Data | 47 |
| C. Pembahasan | 57 |

| | |
|----------------|----|
| BAB V PENUTUP | 63 |
| A. Kesimpulan | 63 |
| B. Saran | 63 |
| DAFTAR PUSTAKA | 65 |
| LAMPIRAN I | 67 |
| LAMPIRAN II | 71 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3. 1 Skala Liker | 14 |
| Tabel 3. 3 Analisis Uji Validitas Menggunakan Perbandingan r-Tabel | 15 |
| Tabel 3. 4 Data uji reliabilitas kuesioner penumpang | 16 |
| Tabel 3. 5 Produktivitas Penumpang Tahun 2024 | 16 |
| Tabel 3. 6 Jenis Gap SERVQUAL | 25 |
| Tabel 3. 7 Indikator Gap | 26 |
| Tabel 4. 1 Data Spesifikasi Kapal | 31 |
| Tabel 4. 2 Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai | 38 |
| Tabel 4. 3 Fasilitas Perairan Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai | 41 |
| Tabel 4. 4 Lintasan pada Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai | 44 |
| Tabel 4. 5 Tarif Angkutan Penyeberangan | 44 |
| Tabel 4. 6 Data Produktivitas keberangkatan Pelabuhan Pulau Baai | 46 |
| Tabel 4. 7 Data Produktivitas Kedatangan Pelabuhan Pulau Baai | 46 |
| Tabel 4. 8 Analisis Uji Validitas | 47 |
| Tabel 4. 9 Analisis Uji Reliabilitas | 48 |
| Tabel 4. 10 Gap dimensi fisik (Tangibles) | 49 |
| Tabel 4. 11 Gap Dimensi Keandalan (Reliability) | 50 |
| Tabel 4. 12 Gap Dimensi Daya Tanggap | 51 |
| Tabel 4. 13 Gap Dimensi Jaminan | 52 |
| Tabel 4. 14 Gap Dimensi Empati | 53 |
| Tabel 4. 15 Total rata-rata Gap SERVQUAL | 53 |
| Tabel 4. 16 Indikator Gap SERVQUAL | 54 |
| Tabel 4. 17 Usulan perbaikan prioritas utama fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Pulau Baai | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4. 1 KMP. Pulo Tello | 31 |
| Gambar 4. 2 Zonasi Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai | 33 |
| Gambar 4. 3 Kantor ASDP | 33 |
| Gambar 4. 4 Kantor UPTD | 34 |
| Gambar 4. 5 Kantor Administratif | 34 |
| Gambar 4. 6 Ruang Tunggu | 35 |
| Gambar 4. 7 Loker Penumpang dan Kendaraan | 35 |
| Gambar 4. 8 Parkir Siap Muat | 36 |
| Gambar 4. 9 Lapangan Parkir | 36 |
| Gambar 4. 10 Toilet | 37 |
| Gambar 4. 11 Kantin | 37 |
| Gambar 4. 12 Genset | 38 |
| Gambar 4. 13 Instalasi Air | 38 |
| Gambar 4. 14 Dermaga | 39 |
| Gambar 4. 15 Bolder | 40 |
| Gambar 4. 16 Catwalk | 40 |
| Gambar 4. 17 Trestle | 41 |
| Gambar 4. 18 Fender | 41 |
| Gambar 4. 19 Struktur Organisasi PT. ASDP Cabang Padang | 42 |
| Gambar 4. 20 Produktivitas Penumpang Angkutan Penyeberangan | 43 |
| Gambar 4. 21 Peta Lintasan Pulau Baai – Kahyapu | 44 |
| Gambar 4. 22 Pemetaan kuadran | 55 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Formulir Kuesioner | 67 |
| Lampiran 2 Data Perhitungan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner | 71 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Layanan publik dapat diartikan sebagai indikator penting untuk menilai kinerja instansi penyedia jasa, terutama pada sektor transportasi laut yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi barang. Salah satu fasilitas vital dalam sistem transportasi laut adalah pelabuhan penyeberangan. Pelabuhan bukan hanya berperan sebagai simpul transportasi, melainkan juga berfungsi sebagai media pelayanan yang langsung bersentuhan kepada pengguna jasa. Dengan demikian, kualitas layanan yang diberikan menjadi faktor krusial yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa. Dalam konteks ini, Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai di Provinsi Bengkulu menjadi objek penting untuk diteliti mengingat fungsinya yang strategis dalam mendukung konektivitas wilayah dan perekonomian daerah.

Namun demikian, berdasarkan pengamatan awal dan keluhan pengguna, masih ditemukan sejumlah permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai. Beberapa pengguna menyampaikan ketidakpuasan terhadap aspek ketersediaan fasilitas, kenyamanan fasilitas, respons petugas, serta informasi yang tidak memadai. Keadaan ini mengindikasikan adanya kemungkinan perbedaan persepsi dengan harapan pengguna jasa serta kenyataan pelayanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan. Jika permasalahan ini dibiarkan berlarut-larut, maka dapat berdampak pada penurunan kepercayaan masyarakat serta menurunnya frekuensi penggunaan jasa pelabuhan.

Untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan secara sistematis, diperlukan metode yang mampu mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna jasa. Dalam menilai kualitas pelayanan, salah satu metode yang kerap digunakan ialah *SERVQUAL* (*Service Quality*). Metode tersebut mengevaluasi lima aspek utama dari kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penggunaan metode *SERVQUAL*

memungkinkan pengelola pelabuhan untuk memahami sejauh mana kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pengguna.

Penelitian ini menjadi relevan karena selama ini evaluasi terhadap pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai belum dilakukan secara komprehensif dengan pendekatan kuantitatif dan terstruktur. Mayoritas evaluasi hanya bersifat kualitatif atau berdasarkan laporan insidentil dari masyarakat. Oleh sebab itu, diperlukan kajian ilmiah yang mendalam guna memberikan gambaran objektif mengenai kualitas pelayanan yang ada dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa masukan bagi pihak pengelola untuk merancang kebijakan pelayanan yang lebih baik pada waktu yang akan datang.

Penelitian ini juga berperan dalam memberikan landasan teoritis pada pengembangan literatur mengenai kualitas pelayanan di sektor transportasi laut, khususnya pada pelabuhan penyeberangan di wilayah Indonesia bagian barat. Dalam konteks otonomi daerah, Standar kualitas layanan publik digunakan sebagai parameter keberhasilan pemerintah daerah dalam menyediakan infrastruktur dan layanan yang mendukung kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu, penelitian ini tidak semata-mata penting dari sisi praktis, tetapi juga dari sisi akademik dan kebijakan publik.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan analisis yang mendalam mengenai kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai, serta hubungannya dengan tingkat kepuasan pengguna jasa. Informasi tersebut akan sangat bermanfaat dalam perencanaan peningkatan layanan, perbaikan sistem operasional, serta penetapan standar pelayanan minimum yang sebanding dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat penerima layanan jasa pelabuhan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana *Gap Analysis* atas layanan pada Pelabuhan penyeberangan Pulau Baai berdasarkan 5 (lima) instrumen pada *Service Quality* (SERVQUAL)?

2. Bagaimana pengelompokkan kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai pada peta kuadran kartesius *Importance Performance Analysis*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui *Gap Analysis* terhadap pelayanan di Pelabuhan penyeberangan Pulau Baai berdasarkan 5 instrumen pada *Service Quality* (SERVQUAL)?
2. Untuk mengetahui pengelompokkan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai pada peta kuadran kartesius *Importance Performance Analysis*?

D. Batasan Masalah

Agar pokok permasalahan yang akan dibahas dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) nanti tidak menyimpang dan meluas dari pokok permasalahan maka, diperlukan adanya batasan pembahasan terhadap ruang lingkup penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang menjadi sasaran penulis yaitu mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai berdasarkan PM nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan. Analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis tingkat kesenjangan kualitas pelayanan dengan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang meliputi analisis kesenjangan (*GAP Analysis*) dan pemetaan kuadran terhadap kualitas standar pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai.

2. Tempat penelitian

Lokasi yang menjadi penelitian penulis ialah Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai. Lokasi penelitian ini dipusatkan di terminal kedatangan dan keberangkatan dan ruang tunggu pada Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

- a. Mengaplikasikan teori-teori yang di dapat selama menempuh pendidikan program Diploma III MTPD di Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.

- b. Memenuhi tugas akhir sebagai persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Diploma III Manajemen Transportasi Perairan Daratan.
 - c. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan secara mendalam tentang tata cara pengangkutan kendaraan di atas kapal.
- 2. Lembaga Pendidikan
 - a. Memberikan informasi berupa pengetahuan dan wawasan kepada seluruh civitas akademika di Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang.
 - b. Sebagai referensi bagi penulisan Kertas Kerja Wajib berikutnya.
- 3. Instansi Pemerintahan
 - a. Memberikan gambaran kepada pihak instansi sebagai pemecah masalah dalam mengoptimalkan operasional pelabuhan.
 - b. memberikan masukan kepada pengelola sebagai suatu bahan evaluasi terhadap peningkatan pelayanan terhadap para pengguna jasa dan sebagai alat pemerintahan untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata.
- 4. Bagi Masyarakat
 - a. Memberikan gambaran mengenai pelayanan yang baik, cepat dan efisien kepada pengguna jasa/masyarakat.
 - a. Sebagai bahan bacaan bagi masyarakat untuk menambah wawasan masyarakat tentang angkutan sungai danau dan penyeberangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Berhubungan dengan isu yang dibahas penulis dalam penelitian ini, penting adanya dukungan dari penelitian-penelitian terdahulu yang mengulas topik serupa. Kelebihan dari tinjauan penelitian sebelumnya adalah untuk memahami hasil yang telah dicapai dan perbedaan apa yang ada dibandingkan dengan penelitian yang telah ada.

Berikut hasil studi terdahulu yang dipakai sebagai landasan dan referensi peneliti: Review penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ditulis oleh Nurul Miftahul Rahman dkk. (2022) yang menganalisa Pelayanan Penumpang pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Menurut PM 37 Tahun 2015 dengan Metode Servqual (*Service Quality*). Hasil dari penelitian menyatakan bahwa Kualitas pelayanan Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara telah sesuai dengan standar pelayanan angkutan laut sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015. Pada aspek keselamatan, terminal ini telah memenuhi ketentuan melalui penyediaan peralatan keselamatan serta jalur evakuasi. Hal serupa juga terlihat pada aspek keamanan dan ketertiban, keandalan dan keteraturan, kenyamanan, maupun kemudahan.

Penelitian oleh Agip Dwi Gusandi dkk (2025). Yang Menganalisa kualitas pelayanan pada jasa penyeberangan kapal sebagai Upaya peningkatan kualitas jasa (Studi Kasus: PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara). Berdasarkan hasil analisis sistem antrian dan kualitas pelayanan pada jasa penyeberangan kapal di PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara, dapat disimpulkan bahwa meskipun kualitas pelayanan secara keseluruhan tergolong cukup baik, namun masih terdapat beberapa gap yang perlu diperbaiki. Hasil survei menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti Assurance, Empathy, dan Responsiveness perlu perhatian lebih, karena nilai rata-ratanya masih dibawah standar harapan pelanggan. Hal ini tercermin dari tingkat kesesuaian yang kurang dari 100%,

yang menunjukkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan untuk lebih memenuhi ekspektasi pelanggan. Dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan yang mencapai 0.79812, hal ini menunjukkan bahwa meskipun sudah ada upaya dalam memberikan layanan, masih ada beberapa aspek yang belum optimal dalam memenuhi harapan pengguna jasa.

Selanjutnya Penelitian oleh Fitri Fadillah dan Intisari Haryanti (2021) yang membahas mengenai Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima, Hasil penelitian menunjukkan Fasilitas tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. Namun, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, fasilitas dan kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima.

2. Teori Pendukung yang relevan

a. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan keberhasilan suatu organisasi pemberi layanan. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan faktor loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dirasakan oleh penerima layanan terhadap suatu layanan yang diberikan penyedia layanan, dimana perasaan tersebut dirasakan oleh penerima layanan setelah menerima layanan tersebut (Sulistyawati dan Seminari, 2015). Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan menjadi senjata bagi organisasi pemberi layanan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

b. Kualitas Pelayanan

Definisi mengenai kualitas layanan menurut Supranto (2006) dalam Prabantari (2020) adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan Pandangan

pengguna terhadap kinerja pemberi layanan erat kaitannya dengan harapan yang dimiliki. Harapan pengguna jasa diyakini berkontribusi signifikan dalam menentukan kualitas produk, baik berupa barang maupun jasa. Dengan demikian, kepuasan pengguna dapat dipahami sebagai kualitas pelayanan yang dianggap baik apabila layanan tersebut mampu memenuhi harapan atau kebutuhan pengguna, sehingga menghasilkan kepuasan bagi mereka.

B. Landasan Teori

1. Landasan Hukum

a. Undang-Undang Nomor 66 Tahun 2024 tentang Perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

1) Pasal 1 ayat (3)

Angkutan di perairan adalah kegiatan mengangkut dan/atau memindahkan penumpang dan/atau barang dengan menggunakan kapal.

2) Pasal 1 ayat (16)

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah 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.

3) 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.

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.

b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan

1) Pasal 1 ayat (1)

Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan yang selanjutnya disebut SPM Angkutan Penyeberangan adalah persyaratan minimal yang harus dipenuhi oleh perusahaan angkutan penyeberangan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

2) Pasal 1 ayat (2)

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.

3) Pasal 1 ayat (3)

Angkutan Penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan Iatau jaringan jalur kapal yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya.

4) Pasal 1 ayat (4)

Perusahaan Angkutan Penyeberangan adalah Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, atau Badan Hukum Indonesia yang khusus didirikan untuk usaha Angkutan Penyeberangan.

5) Pasal 2 ayat (1)

Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan merupakan acuan bagi penyedia jasa.

6) Pasal 2 ayat (2)

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a) standar pelayanan di pelabuhan penyeberangan; dan
- b) standar pelayanan di kapal angkutan penyeberangan.

7) Pasal 3 ayat (1)

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

- a) Keselamatan;
- b) Keamanan;
- c) Keandalan/Keteraturan;
- d) Kenyamanan;
- e) Kemudahan/keterjangkauan; dan
- f) Kesenjajaran.

2. Landasan Teori

a. Analisis

Menurut Aulia (2007:8), Analisis merupakan proses berpikir yang bertujuan menguraikan suatu pokok permasalahan ke dalam bagian-bagian atau komponen sehingga dapat dipahami ciri setiap bagian, hubungan antar bagian, serta fungsi masing-masing dalam keseluruhan. Analisis adalah suatu proses yang bertujuan memecah suatu pokok menjadi beberapa bagian serta menelaah keterkaitannya, sehingga diperoleh pemahaman yang akurat mengenai objek yang diteliti (Suteja, 2018)

b. Kepuasan Pengguna Jasa

Menurut Uchik Triswandari dalam (Muhsin & Zuliastiana, 2017), Kepuasan pengguna jasa layanan akan tercapai apabila mereka merasa puas terhadap layanan yang diperoleh. Tingkat kepuasan tersebut menjadi landasan bagi terbentuknya loyalitas atau kesetiaan pelanggan.

c. Standar Pelayanan

Standar Pelayanan menurut (Hidayat, 2022) adalah panduan untuk pelaksanaan serta referensi dalam menilai mutu pelayanan yang menjadi kewajiban serta kesungguhan penyelenggara terhadap masyarakat demi memberikan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan dapat diukur.

Standar pelayanan minimum mencakup dua ide pokok: "patokan untuk pemberian layanan kepada penyedia layanan" dan "pedoman terkait mutu serta jumlah layanan untuk pengguna layanan. " Sedangkan yang

dimaksud dengan ide patokan pemberian layanan adalah keadaan ideal yang dapat diraih oleh penyedia layanan (pemerintah daerah) yang ditetapkan berdasarkan sumber daya yang mereka miliki (sumber daya manusia, perlengkapan, serta dana dan sumber daya pendukung lainnya). (Syafingi, 2017)

d. Penumpang

Menurut kutipan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Penumpang adalah seseorang yang memanfaatkan sarana transportasi seperti pesawat, kereta api, bus, atau moda transportasi lain, tetapi tidak termasuk dalam kru yang mengoperasikan maupun memberikan pelayanan pada sarana tersebut. Secara umum, penumpang terbagi ke dalam dua kategori, yaitu:

- 1) Penumpang Pribadi merupakan orang yang menaiki kendaraan tanpa membayar, baik dikemudikan oleh sopir maupun keluarga.
- 2) Penumpang umum adalah seseorang yang menempuh perjalanan ke suatu tujuan melalui sarana transportasi dengan membayar, baik itu taksi, bus, kereta api, kapal, maupun pesawat.

e. Validitas

Menurut Yudi Suharsono dan Istiqomah (2014), validitas adalah tingkat ketepatan tes dalam mengukur apa yang semestinya diukur. Sementara itu, Gronlund (1982) menjelaskan validitas sebagai sejauh mana hasil tes dapat digunakan sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Dengan demikian, validitas dapat dipahami sebagai kesesuaian interpretasi atas hasil tes.

f. Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang merujuk pada seberapa konsisten hasil dari suatu pengukuran ketika dilakukan lebih dari sekali. Sebuah instrumen dianggap reliabel jika dapat memberikan data yang dapat diandalkan (Arikunto, 2010) dalam (Ovan & Saputra. A, 2020).

g. *Servqual*

Metode *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga

akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi responden terhadap yang akan diterima, sehingga akan diperoleh Nilai kesenjangan (gap) adalah selisih antara penilaian responden mengenai layanan yang dirasakan dengan harapan mereka terhadap layanan yang seharusnya diperoleh. (Satria, 2019). Kualitas jasa dari suatu perusahaan dapat diketahui dengan perhitungan menggunakan Metode *Servqual*. Penilaian kualitas pelayanan jasa dilakukan melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) serta empati (*empathy*) ataupun yang biasa di sebut Service Quality atau Servqual (Fandy Tjiptono, 2011). Berikut 5 dimensi dalam metode *SERVQUAL*.

1) *Tangibles*

Tangible adalah salah satu dari lima dimensi dalam model *SERVQUAL* yang mengacu pada penampilan fisik layanan, termasuk fasilitas, peralatan, personel, dan sarana komunikasi yang digunakan oleh penyedia jasa untuk menunjukkan Standar kualitas layanan. Menurut (Parasuraman dkk., 1988), dimensi *Tangible* didefinisikan sebagai kondisi fasilitas fisik, perlengkapan, tenaga kerja, serta bahan komunikasi

2) *Reliability*

Reliability dalam *SERVQUAL* menunjukkan kemampuan penyedia layanan untuk menjalankan janji layanan secara akurat, konsisten, dan sesuai jadwal. *Reliability* merepresentasikan tingkat kemampuan penyedia layanan dalam menunaikan janji pelayanan secara konsisten, tepat waktu, serta bebas dari kekeliruan. (Tjiptono, F., 2014)

3) *Responsiveness*

Definisi *responsiveness* adalah Kesiapan dan kesediaan penyedia layanan dalam memberikan bantuan secara cepat dan tanggap kepada pelanggan. Ini mencakup kecepatan merespons keluhan, permintaan, atau komunikasi pelanggan (Zeithaml, V. A. et al., 2000)

4) *Assurance*

Dalam metode *SERVQUAL*, dimensi "*Assurance*" (Jaminan) merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan dan berkualitas. Ini melibatkan pengetahuan, kesopanan, serta keterampilan pegawai dalam meyakinkan pengguna jasa bahwa mereka berada di tangan yang tepat (Farid M. & Kirono i., 2024)

5) *Empathy*

dimensi Empati (*Empathy*) mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan kebutuhan, keinginan, dan masalah pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan perhatian yang tulus. Para ahli di bidang pemasaran layanan menekankan bahwa empati bukan hanya tentang memberikan layanan yang baik, tetapi juga tentang membangun hubungan yang positif dan penuh perhatian dengan pelanggan (Nashihuddin W., 2012)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu penelitian

Penelitian ini dimulai dari bulan Februari sampai bulan Juni 2025. Tujuan adanya Praktek Kerja Lapangan ini agar penulis melakukan observasi dan diharapkan dapat menyelesaikan rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini.

b. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Pelabuhan penyeberangan Pulau Baai yang dikelola oleh PT. ASDP Cabang Padang Lintasan Bengkulu, yang terletak pada jalan Ir. Rustandi Sugianto, Padang Serai, Kecamatan Kampung Melayu, Kota Bengkulu

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Kasiram (2003) dalam (Mubaroq & Hidayati, 2022) Penelitian kuantitatif dapat dijelaskan sebagai suatu cara untuk memperoleh wawasan dengan memanfaatkan data numerik sebagai sarana untuk menganalisis informasi mengenai hal-hal yang ingin dipahami.

3. Instrumen Penelitian

Menurut (Hardani dkk., 2020), alat ukur dalam penelitian kuantitatif berkaitan dengan kevalidan dan keandalan alat serta jumlah data yang dikumpulkan sehubungan dengan ketepatan metode yang diterapkan untuk mengumpulkan data. Oleh sebab itu, meskipun alat yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, tidak selalu mampu menghasilkan data yang valid dan reliabel. Untuk mendapatkan data yang dapat mendukung kesuksesan penelitian ini, terdapat alat ukur yang dipakai dalam penelitian yaitu:

a. Kuesioner

Formulir kuesioner digunakan untuk mengambil data terkait persepsi pengguna jasa terhadap kondisi pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Baai yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan

Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Kuesioner ini mencakup data umum serta pernyataan yang berkaitan dengan persepsi dan ekspektasi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai.

Secara lebih terperinci, indikator tersebut dijabarkan dalam butir-butir pertanyaan yang disusun dalam angket dan dibagikan kepada responden untuk memperoleh jawaban terkait objek penelitian. Pemberian skor pada setiap instrumen dilakukan dengan meminta responden memilih salah satu dari lima opsi jawaban yang tersedia.

Pada penelitian ini, instrumen kuesioner diukur menggunakan skala Likert. Skala ini berfungsi untuk menggali sikap, pandangan, serta persepsi individu terhadap suatu fenomena sosial, di mana variabel yang diteliti dijabarkan ke dalam sejumlah indikator yang dapat diukur. Indikator-indikator tersebut kemudian menjadi acuan dalam penyusunan butir pernyataan yang harus direspons oleh para responden. Penelitian ini menerapkan lima tingkatan skala penilaian untuk variabel Persepsi dan Harapan, dengan pemberian skor pada setiap pernyataan berkisar antara 1 hingga 5, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 1Skala Liker

| Harapan | | Persepsi | |
|---------|----------------------|----------|---------------------|
| Nilai | Arti | Nilai | Arti |
| 1 | Sangat Tidak Penting | 1 | Sangat Tidak Setuju |
| 2 | Tidak Penting | 2 | Tidak setuju |
| 3 | Cukup Penting | 3 | Cukup setuju |
| 4 | Penting | 4 | Setuju |
| 5 | Sangat Penting | 5 | Sangat Setuju |

Sumber: Sugiyono (2011)

b. Validitas

Nilai r hitung diperoleh melalui penggunaan aplikasi SPSS versi 25. Prosesnya meliputi memasukkan jawaban responden ke dalam SPSS, kemudian memilih menu *Analyze > Correlate > Bivariate*. Setelah langkah tersebut dilakukan, sistem akan menampilkan output yang memuat nilai r hitung.

Adapun kaidah yang berlaku sebagai berikut.

- 1) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka valid
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka tidak valid

Untuk $r \text{ tabel}$ dapat dilihat pada Lampiran II.

Berikut merupakan hasil perhitungan uji validitas tingkat kinerja dan kepentingan.

Tabel 3. 2 Analisis Uji Validitas Menggunakan Perbandingan r -Tabel

| Atribut | R tabel | |
|---------|----------|---------|
| | Persepsi | Harapan |
| 1 | 0,495 | 0,441 |
| 2 | 0,556 | 0,426 |
| 3 | 0,429 | 0,484 |
| 4 | 0,551 | 0,692 |
| 5 | 0,527 | 0,536 |
| 6 | 0,631 | 0,432 |
| 7 | 0,577 | 0,454 |
| 8 | 0,500 | 0,572 |
| 9 | 0,528 | 0,568 |
| 10 | 0,524 | 0,435 |
| 11 | 0,508 | 0,572 |
| 12 | 0,463 | 0,568 |
| 13 | 0,480 | 0,465 |
| 14 | 0,546 | 0,590 |
| 15 | 0,452 | 0,362 |
| 16 | 0,428 | 0,427 |
| 17 | 0,480 | 0,576 |
| 18 | 0,443 | 0,406 |
| 19 | 0,482 | 0,425 |
| 20 | 0,669 | 0,441 |
| 21 | 0,534 | 0,646 |
| 22 | 0,420 | 0,438 |
| 23 | 0,506 | 0,446 |
| 24 | 0,460 | 0,409 |
| 25 | 0,451 | 0,458 |
| 26 | 0,450 | 0,461 |

a. Reliabilitas

Data *Cronbach Alpha* untuk tingkat Persepsi dan Harapan untuk aspek penumpang dapat dilihat pada tabel 3.3

Tabel 3. 3 Data uji reliabilitas kuesioner penumpang

| <i>Cronbach Alpha</i> | |
|-----------------------|---------|
| Persepsi | Harapan |
| 0,870 | 0,868 |

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Peneliti memilih objek atau subjek untuk dipelajari dan kemudian membuat kesimpulan tentang kualitas dan karakteristik tertentu mereka sebagai populasi (Sugiyono, 2016:80). Populasi pada penelitian ini adalah penumpang/ pengguna jasa pada Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai dalam data produktivitas tahun 2024.

Tabel 3. 4 Produktivitas Penumpang Tahun 2024

| No | Bulan | Penumpang Pejalan Kaki (Orang) |
|--------|-----------|-----------------------------------|
| 1 | Januari | 1920 |
| 2 | Februari | 992 |
| 3 | Maret | 620 |
| 4 | April | 1751 |
| 5 | Mei | 1234 |
| 6 | Juni | 1628 |
| 7 | Juli | 1878 |
| 8 | Agustus | 252 |
| 9 | September | 695 |
| 10 | Okteber | 1312 |
| 11 | November | 806 |
| 12 | Desember | 501 |
| Jumlah | | 13.589 |

Sumber: Satuan Pelayanan Pelabuhan Pulau Baai (2025)

b. Sampel penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode random sampling, di mana setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai. Untuk menentukan jumlah sampel dari keseluruhan populasi,

digunakan rumus Slovin. Adapun perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : standar *error*/ kesalahan yang dapat ditoleransi (maks. 10% = 0,1)

5. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini difokuskan untuk mengevaluasi pelayanan jasa angkutan penyeberangan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai. Segala sesuatu yang dapat memberikan keterangan atau informasi terkait penelitian yang akan dilakukan disebut sebagai sumber data. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data yang digunakan, yaitu:

a. Sumber Data Primer

Menurut Indriantoro dan Supomo dalam (Sari dkk., 2023) Data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tanpa melalui perantara. Data ini dikumpulkan secara khusus oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan penelitian. Karakteristik data primer bersifat aktual karena diperoleh secara langsung pada saat penelitian berlangsung, di mana peneliti berperan secara aktif dalam proses pengumpulan data. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

1) Peneliti

Peneliti termasuk ke dalam sumber data primer karena secara langsung melakukan penelitian dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Data primer diperoleh melalui kegiatan survei yang dilaksanakan dengan menggunakan formulir sebagai instrumen pengumpulan data. Hasil dari survei tersebut kemudian direkapitulasi hingga berbentuk data yang siap digunakan. Adapun data primer yang diperoleh langsung dari peneliti adalah:

- a) Data produktivitas selama 7 kali operasi.
- b) Data jumlah responden kuesioner.

c) Data fasilitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai.

2) Responden

Responden termasuk salah satu sumber data primer karena data kuesioner diperoleh langsung dari mereka. Data kuesioner ini digunakan untuk menentukan skala prioritas perbaikan serta mengukur tingkat kesenjangan antara layanan yang diberikan dan harapan penumpang terhadap instrumen pelayanan. Oleh karena itu, responden menjadi sumber data primer dalam penelitian ini. Data primer ini didapatkan dengan cara membuat kuesioner tentang tingkat persepsi (kenyataan) dan Tingkat harapan (kepentingan) berdasarkan uraian pelayanan yang belum memenuhi standar, selanjutnya kuesioner diuji validitas dan reliabilitas, setelah teruji validitas dan reliabilitas maka kuesioner layak disebarkan dan mendapatkan data-data primer yang bersumber dari responden. Data primer yang didapatkan yang bersumber dari responden adalah:

a) Data nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan pada Pelabuhan Pulau Baai

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dihimpun oleh suatu lembaga atau instansi pengumpul data, kemudian dipublikasikan dan disediakan bagi masyarakat sebagai pengguna data. (Kurniawan dkk., 2023). Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber primer, artinya peneliti tidak melakukan pengumpulan data secara langsung, melainkan memanfaatkan data yang telah dihimpun oleh pihak primer sebelumnya. Jenis data sekunder bersifat historis, namun tetap relevan untuk keperluan penelitian. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah:

1) Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas III Provinsi Bengkulu

Data yang didapat dari Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas III Provinsi Bengkulu adalah sebagai berikut:

a) Data karakteristik Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai

b) Data jarak lintasan Baai-Kahyapu

2) Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Baai

Data yang diperoleh dari Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Baai adalah:

- a) Data fasilitas darat Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai
- b) Data fasilitas perairan Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai
- c) Data jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal Pulo Tello

3) PT. ASDP Persero

Data yang diperoleh dari PT. ASDP Persero adalah:

- a) Data karakteristik KMP. Pulo Tello
- b) Data tarif penumpang dan kendaraan

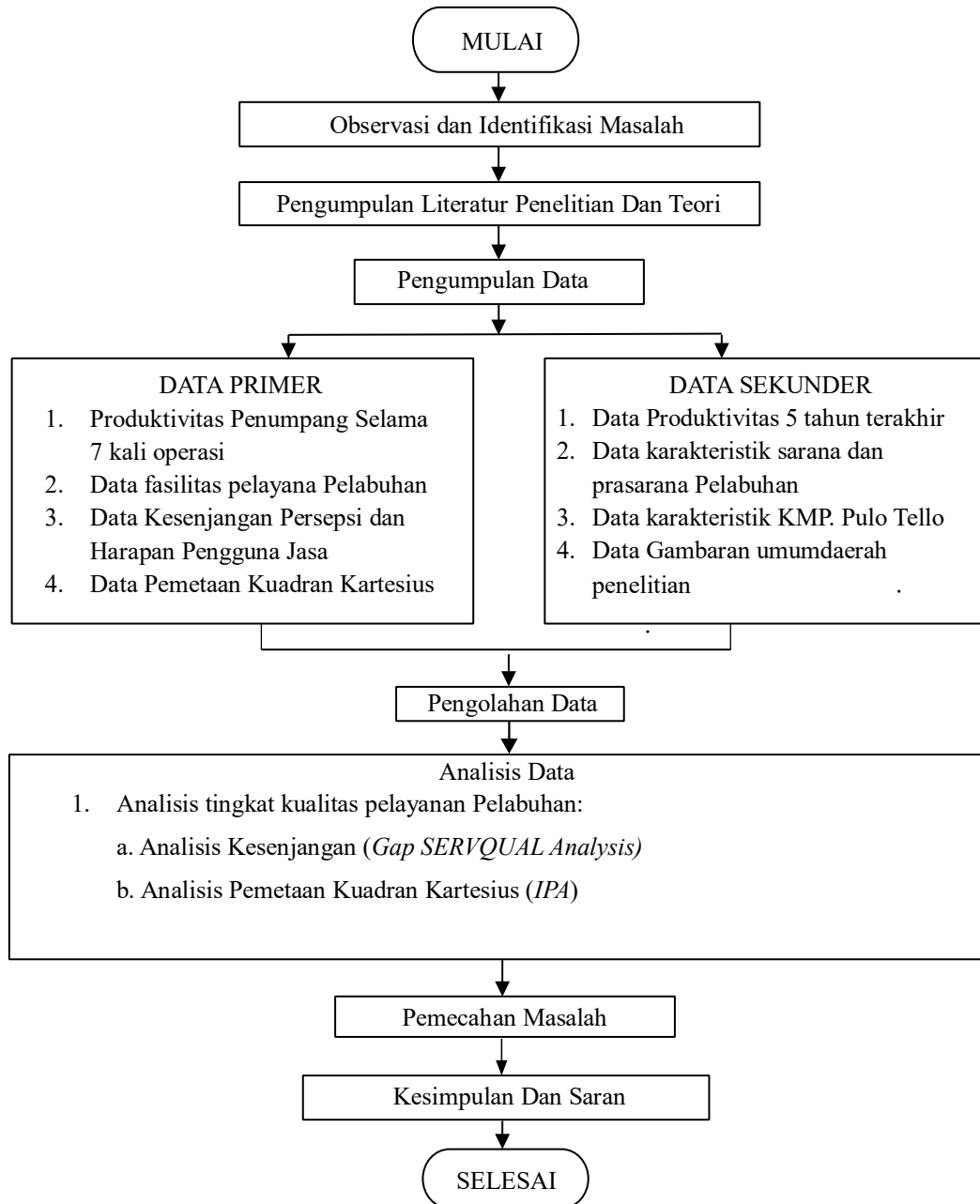
4) BPS Provinsi Bengkulu

Data yang diperoleh dari BPS Provinsi Bengkulu adalah:

- a) Data gambaran umum Provinsi Bengkulu
- b) Data kependudukan Provinsi Bengkulu

6. Bagan Alir Penelitian

Agar penelitian ini terukur dan terarah maka dibuat bagan alir penelitian, adapun bagan alir penelitian sebagai berikut:



B. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau melalui pengamatan langsung di lapangan. Data ini dikumpulkan melalui

observasi, pengukuran, serta wawancara dengan penumpang maupun petugas terkait di lokasi PKL. Adapun data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung objek yang menjadi fokus penelitian di lapangan (Apriyanti dkk., 2019). Observasi adalah pendekatan yang bersifat tepat dan terfokus dalam pengumpulan data, digunakan untuk memperoleh informasi terkait berbagai aktivitas yang menjadi fokus penelitian.

Metode observasi dilakukan dengan mengumpulkan data melalui pengamatan langsung yang teliti dan sesuai dengan kondisi yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini, observasi digunakan untuk meninjau kondisi pelayanan penumpang, kapal, dan kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai, sekaligus melakukan dokumentasi sebagai bukti nyata terkait aktivitas pelayanan di pelabuhan tersebut. Melalui teknik ini, peneliti terjun langsung ke lokasi untuk menentukan instrumen pengukuran yang paling tepat. Dalam konteks penelitian ini, observasi digunakan untuk menetapkan alat ukur dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, data yang diperoleh melalui metode observasi meliputi:

- 1) Data Informasi mengenai kendala-kendala utama yang ditemui dalam pelayanan penumpang pada pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai.
- 2) Penentuan alat ukur yang tepat untuk menentukan skala prioritas perbaikan pelayanan yaitu kuesioner.

b. Metode perhitungan

Dalam metode ini, peneliti bertugas untuk menghitung jumlah objek dalam jangka waktu tertentu dengan memanfaatkan alat bantu, seperti counter, atau dengan menandai garis pada kertas. Data yang diperoleh bersifat kuantitatif, umumnya memiliki tingkat akurasi tinggi, dan dapat dipertanggungjawabkan apabila prosedur dilakukan dengan tepat. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan serta perhitungan terhadap penumpang yang naik dan turun dari kendaraan di atas kapal.

c. Metode Kuisisioner/Angket

Kuesioner atau angket merupakan alat penelitian berupa daftar pernyataan yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari sejumlah responden. Dalam metode ini, responden memberikan jawaban terhadap pernyataan yang telah disusun mengenai tingkat kinerja pelayanan pelabuhan serta tingkat kepentingan sesuai prioritas penumpang, dengan skala penilaian 1–5 seperti tercantum pada Lampiran I. Kuesioner yang diterapkan dalam penelitian ini termasuk jenis kuesioner tertutup, karena penyusun telah menyiapkan pernyataan berdasarkan standar pelayanan minimal di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai, merujuk pada pedoman dan indikator yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

Dalam penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk menetapkan skala prioritas perbaikan serta mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan penumpang terkait pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menyusun pernyataan mengenai aspek pelayanan yang belum memenuhi standar, berdasarkan hasil survei terhadap standar pelayanan penumpang. Pernyataan tersebut kemudian diberikan kepada 30 responden untuk pengujian validitas dan reliabilitas. Setelah seluruh pernyataan kuesioner terbukti valid dan reliabel, kuesioner tersebut selanjutnya disebarakan kepada seluruh responden penelitian yang didapatkan berdasarkan hasil survei produktivitas penumpang selama 10 hari. Lalu kuesioner yang telah diisi oleh responden dikumpulkan datanya dan diolah melalui aplikasi *Microsoft Excel* dan aplikasi SPSS versi 25. Data yang diperoleh dari metode kuesioner adalah:

- 1) Data kesenjangan antara persepsi dan harapan penumpang terhadap kualitas layanan kinerja pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai.
- 2) Data peta kuadran berdasarkan tingkat harapan penumpang.

- 3) Data skala prioritas perbaikan berdasarkan tingkat Harapan pelayanan penumpang.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh melalui pengamatan atau pencatatan oleh pihak lain dan biasanya disajikan dalam bentuk laporan tertulis. Sumber data sekunder dapat berasal dari literatur, kepustakaan, maupun berbagai instansi yang relevan dengan penelitian. Metode pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

a. Metode Institutional

Metode yang digunakan adalah dengan meneliti dokumen resmi yang dimiliki oleh lembaga terkait merupakan cara peneliti memperoleh data sekunder. Pada penelitian ini penulis mendapatkan data dari instansi atau kantor terkait yaitu:

- 1) PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Padang
- 2) Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah Bengkulu
- 3) Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai
- 4) Badan Pusat Statistik Kota Bengkulu

Data yang didapatkan dari metode institusional ini adalah:

- 1) Data Karakteristik Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai
- 2) Data Karakteristik Kapal Pulo Tello
- 3) Data Jadwal Kapal Pulo Tello
- 4) Data gambaran umum Provinsi Bengkulu
- 5) Data kependudukan Provinsi Bengkulu

C. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu pendekatan atau cara untuk mengolah data sehingga dapat berubah menjadi informasi yang mudah dimengerti dan berguna dalam mencari solusi dari permasalahan, terutama yang berkaitan dengan penelitian. Analisis data juga dapat dipahami sebagai proses yang dilakukan untuk mengubah hasil data dari penelitian menjadi informasi yang akan digunakan dalam penarikan kesimpulan. Analisis data bertujuan untuk menjelaskan informasi sehingga mudah dipahami dan dapat digunakan dalam penyelesaian penelitian. Teknik analisis data yang diterapkan dalam

penelitian ini disesuaikan dengan jenis data yang dianalisis. Berikut adalah klasifikasi data beserta metode analisis yang digunakan:

1. Analisis Jumlah Responden

Teknik analisis yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menentukan sampel yang representatif dari populasi. Data responden dikumpulkan selama 10 hari penelitian, dan sampel mencakup seluruh pengguna jasa di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai yang terdokumentasi. Berikut ini adalah rumus Slovin yang digunakan sebagai metode analisis data untuk menentukan jumlah responden kuesioner:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2} \quad (3.2)$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Jumlah populasi (produktivitas penumpang selama tahun 2024)

e : Nilai signifikansi (10%)

2. Analisis Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

dan dinyatakan valid. (Sadika, Neyland, & Sutrisno 2023).

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas dengan memanfaatkan teknik korelasi *Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{n(\sum x_i^2 - (x_i)^2) (n\sum y_i^2 - (y_i)^2)}} \quad (3.3)$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi

$\sum xy$: Jumlah perkalian skor item

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat skor total

$\sum x$: Jumlah skor item

$\sum y$: Jumlah total skor

b. Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas dilakukan terhadap jawaban responden yang telah mengisi kuesioner. Kuesioner dikatakan reliabel apabila mampu

menghasilkan data yang akurat dan mencerminkan kondisi sebenarnya. Untuk mengukur reliabilitas, digunakan nilai *Cronbach's Alpha* (α), di mana suatu variabel dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha (α) lebih besar dari 0,7 (Ghozali dalam Slamet, 2020).

3. Teknik analisa *Service Quality* (*SERVQUAL*)

Service Quality (*SERVQUAL*) adalah metode yang digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan atribut dari setiap dimensinya. Dengan metode ini, diperoleh nilai gap, yaitu perbedaan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan yang diharapkan. Pengukuran dilakukan dengan mengevaluasi kualitas layanan dari masing-masing atribut dimensi, sehingga selisih antara persepsi pengguna jasa dan harapan konsumen dapat dianalisis secara jelas.

a. Analisis Kesenjangan (*GAP SERVQUAL*)

Analisis kesenjangan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan antara pelayanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan dan harapan yang dimiliki oleh penumpang. Nilai gap diperoleh dari selisih antara kondisi nyata pelayanan yang disediakan pengelola pelabuhan dengan ekspektasi penumpang. Analisis kesenjangan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi Microsoft Excel dan aplikasi SPSS versi 25. Dalam proses pengolahan data, persepsi diartikan sebagai penilaian terhadap kinerja, sedangkan ekspektasi merepresentasikan penilaian terhadap tingkat kepentingan. Hasil analisis kesenjangan memberikan tiga jenis data, yaitu: rata-rata persepsi untuk seluruh variabel, rata-rata harapan penumpang untuk seluruh variabel, dan rata-rata selisih (gap) untuk masing-masing variabel.

Dalam metode *SERVQUAL* terdapat 5 jenis *gap* yang menjadi tolak ukur dalam penelitian:

Tabel 3. 5 Jenis Gap *SERVQUAL*

| No. | Jenis Gap | Penjelasan |
|-------|---|--|
| Gap 1 | Gap Pengetahuan (<i>Knowledge Gap</i>) | Kesenjangan antara harapan pelanggan dan pemahaman manajemen tentang harapan tersebut. |
| Gap 2 | Gap Standar Kebijakan (<i>Policy Gap</i>) | Perbedaan antara pemahaman manajemen tentang harapan pelanggan dan standar pelayanan yang dirancang. |

| No. | Jenis Gap | Penjelasan |
|-------|---|---|
| Gap 3 | Gap Pelaksanaan (<i>Delivery Gap</i>) | Perbedaan antara standar pelayanan yang ditetapkan dan pelaksanaan pelayanan oleh staf. |
| Gap 4 | Gap Komunikasi (<i>Communication Gap</i>) | Perbedaan antara layanan yang dijanjikan (melalui iklan/promosi) dan layanan yang benar-benar diberikan. |
| Gap 5 | Gap Harapan dan Persepsi (<i>Service Gap</i>) | Perbedaan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang mereka terima. Ini adalah gap utama yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. |

Sumber: Arasuraman, Zeithaml & Berry, 1985

Berdasarkan tabel diatas Penelitian ini menerapkan GAP 5 sebagai metode untuk mengukur kualitas pelayanan dengan membandingkan persepsi (*Perceived*) pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan dengan harapan (*Expected*) pengguna jasa terhadap layanan yang diinginkan atau diharapkan.

Untuk menentukan selisih (*gap*) pada setiap dimensi pelayanan, digunakan perhitungan dengan mengurangi nilai bobot harapan (BH) dari nilai bobot persepsi (BP).

$$GAP = P - H \quad (3.4)$$

Keterangan:

P : *Perceived service* atau persepsi akan layanan

H : *Expected service* atau harapan akan layanan

GAP : Selisih antara persepsi dan harapan

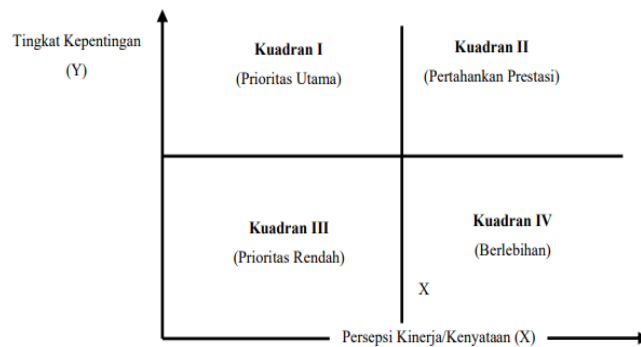
Gap dalam konteks SERVQUAL mengacu pada kesenjangan kualitas layanan yang terjadi karena perbedaan antara ekspektasi pengguna jasa dan kenyataan pelayanan yang mereka terima. Gap ini bisa positif > 0 (pelayanan memuaskan) atau negatif < 0 (pelayanan tidak memuaskan) dan $= 0$ (Layanan sesuai harapan)

Tabel 3. 6 Indikator Gap

| Nilai Gap | Indikator |
|-----------|-------------------------|
| > 0 | Layanan Memuaskan |
| < 0 | layanan tidak memuaskan |
| $= 0$ | layanan sesuai harapan |

4. Analisis Pemetaan Kuadran (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) memanfaatkan analisis kuadran untuk menggambarkan hubungan antara persepsi dan harapan, sekaligus menghasilkan skala prioritas berdasarkan tingkat kepentingan bagi pengguna jasa, yakni penumpang. Setiap atribut dianalisis dan dikelompokkan ke dalam salah satu dari empat kuadran yang disusun dalam diagram kartesius, yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y.



Gambar 3.1 Model IPA (*Importance Performance Analysis*)

Hasil dari analisis pemetaan kuadran berupa peta kuadran yang digunakan sebagai alat untuk menentukan skala prioritas perbaikan pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai sesuai dengan harapan penumpang.

Berdasarkan penilaian terhadap tingkat harapan dan persepsi, dilakukan perhitungan dengan rumus $Q = P$ (*Perceived Service*) – E (*Expected Service*), yang selanjutnya divisualisasikan dalam diagram kartesius. Dalam diagram tersebut, skor total persepsi dan harapan ditampilkan untuk setiap atribut. Posisi atribut pada sumbu X ditentukan oleh skor total persepsi, sedangkan posisi pada sumbu Y merepresentasikan skor total harapan terhadap atribut tersebut.

Sumbu mendatar (X) merepresentasikan skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) menampilkan skor tingkat harapan. Untuk menyederhanakan perhitungan, setiap faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa dihitung dengan menggunakan:

$$\bar{X} \frac{\sum x_i}{n} \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n} \quad (3.5)$$

Keterangan:

$\sum x_i$: Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja

$\sum Y_i$: Skor rata-rata tingkat kepentingan

n : Jumlah Responden X Y

Diagram kartesius merupakan suatu bidang yang dibagi menjadi empat bagian oleh dua garis yang saling berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y). Pada sumbu X, rata-rata skor persepsi digunakan sebagai batas pemisah antara persepsi tinggi dan rendah, sedangkan pada sumbu Y, rata-rata skor harapan dijadikan batas untuk membedakan antara harapan tinggi dan rendah.

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K} \quad (3.6)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K} \quad (3.7)$$

Keterangan:

X : Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kinerja

Y : Rataan dari total rata-rata bobot tingkat kepentingan

K : Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan X Y

Importance-Performance Matrix terbagi menjadi empat kuadran, masing-masing merepresentasikan strategi tertentu yang berkaitan dengan penilaian pelanggan terhadap produk atau layanan yang disediakan. Interpretasi dari masing-masing kuadran dijelaskan sebagai berikut:

a) Kuadran I: Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Kuadran ini mencakup faktor-faktor yang dianggap penting atau diharapkan oleh konsumen, namun kinerja perusahaan pada aspek tersebut dinilai belum memadai. Oleh karena itu, perusahaan perlu memfokuskan sumber dayanya untuk meningkatkan kinerja pada faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini. Peningkatan dapat dilakukan melalui perbaikan berkelanjutan sehingga nilai Gap Performance dari variabel terkait mengalami peningkatan.

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

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa serta sesuai dengan pengalaman mereka, sehingga tingkat kepuasan cenderung tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena berperan sebagai penunjang kepuasan konsumen, sehingga perusahaan wajib menjaga dan mempertahankan kinerja yang telah dicapai.

c) Kuadran III: Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang memiliki tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah serta dianggap kurang penting atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen. Oleh karena itu, perusahaan tidak diwajibkan untuk memprioritaskan atau memberikan perhatian khusus terhadap faktor-faktor tersebut.

d) Kuadran IV: Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran 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 dialihkan kepada faktor lain yang memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Terdapat dua metode untuk memvisualisasikan data IPA, yaitu: (1) menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata sumbu tingkat kepuasan untuk menentukan kuadran tempat data berada; (2) menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan, bertujuan untuk mengidentifikasi secara spesifik kuadran masing-masing faktor. Berikut ini adalah prosedur yang berkaitan dengan penerapan metode IPA:

- 1) Menetapkan faktor-faktor yang akan dijadikan objek analisis
- 2) Melaksanakan survei menggunakan kuesioner
- 3) Menghitung nilai rata-rata untuk menentukan prioritas perbaikan
- 4) Menyusun grafik *Importance-Performance Analysis* (IPA)
- 5) Mengevaluasi setiap faktor berdasarkan kuadran tempatnya

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

a. Kondisi Geografis

Pelabuhan penyeberangan Pulau Baai yang dikelola oleh PT. ASDP Cabang Padang Lintasan Bengkulu, terletak pada jalan Ir. Rustandi Sugianto, Padang Serai, Kecamatan Kampung Melayu, Kota Bengkulu.

Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai terletak di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, dan merupakan salah satu pelabuhan strategis yang berfungsi sebagai pintu gerbang transportasi laut di wilayah barat Pulau Sumatra. Lokasi pelabuhan ini berada di pesisir Samudra Hindia dengan kondisi geografis yang cukup mendukung aktivitas pelayaran karena memiliki perairan yang relatif tenang dan kedalaman yang memadai untuk sandar kapal penumpang maupun kapal barang. Selain itu, kawasan pelabuhan didukung dengan daratan yang cukup luas sehingga memungkinkan pengembangan fasilitas penunjang pelayanan jasa penyeberangan. Dari segi letak, Pelabuhan Pulau Baai memiliki posisi yang cukup strategis karena menghubungkan jalur transportasi antarprovinsi, khususnya antara Bengkulu dengan wilayah Sumatra bagian selatan dan barat, serta berperan penting dalam mendukung aktivitas perdagangan, distribusi logistik, dan mobilitas masyarakat. Kondisi geografis pelabuhan yang berada di tepi pantai dengan akses langsung ke jalan utama Kota Bengkulu juga mempermudah konektivitas darat dan menjadikan pelabuhan ini sebagai salah satu simpul transportasi penting di kawasan tersebut.

2. Sarana dan Prasarana Transportasi

a. Sarana

Sarana merupakan alat yang bergerak yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu, terutama dalam memberikan pelayanan kepada penggunaannya. Oleh karena itu, kondisi sarana yang digunakan sangat penting untuk diperhatikan demi menjamin keselamatan dan kenyamanan

pengguna. Dalam konteks ini, yang dimaksud dengan sarana adalah kapal tipe Ro-Ro, yang berfungsi untuk kegiatan bongkar muat serta naik turunnya penumpang. Di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai, terdapat 1 kapal yang beroperasi pada lintasan Pulau Baai – Kahyapu yaitu KMP. Pulo Tello.



Gambar 4. 1 KMP. Pulo Tello

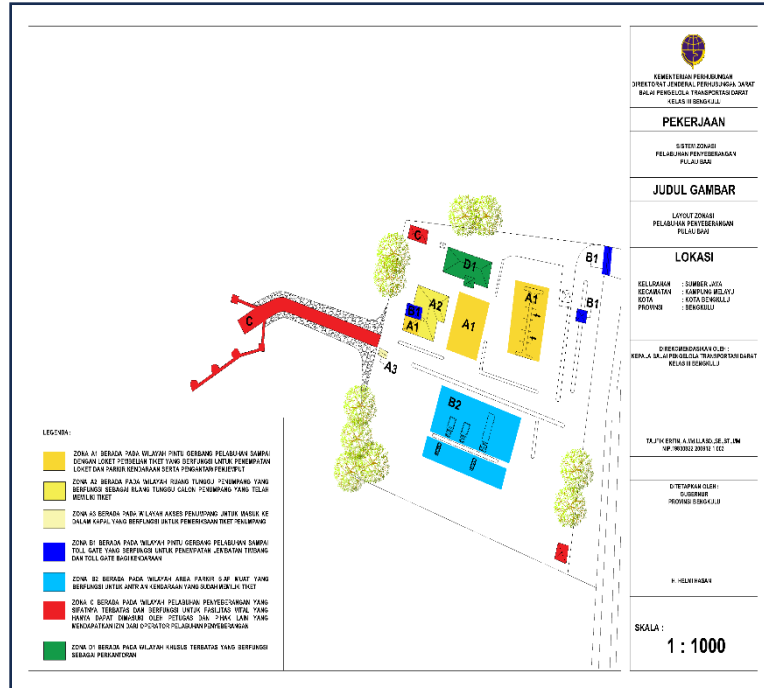
Tabel 4. 1 Data Spesifikasi Kapal

| <i>SHIP PARTICULAR</i> | | | |
|------------------------|------------------------------------|---|---------------------------------------|
| 1 | Pemilik Kapal | : | PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) |
| 2 | Lintasan Penyeberangan | | Bengkulu – Pulau Enggano |
| 3 | Nama Kapal | : | KMP. Pulo Tello |
| 4 | <i>Call Sign</i> | : | PMGI MMSI No. 525 012 212 |
| 5 | Tempat/Galangan Pembuatan/Tahun | : | Jakarta/PT. Daya Radar Utama/2006 |
| 6 | Jenis Type Kapal | : | <i>Roll of Roll on</i> (RO-RO) |
| 7 | Klasifikasi/ No, I M O | | B K I / No. IMO: 9097939 |
| 8 | Surat Ukur | | 842/Ab |
| 9 | Panjang Keseluruhan (L.O.A) | : | 54.50 Meter |
| 10 | Panjang Garis Air (L.B.P.) | | 47,35 Meter |
| 11 | Lebar/ <i>Beadth</i> | : | 14 Meter |
| 12 | Tinggi/ <i>Depth</i> | : | 2,75 Meter |
| 13 | Sarat/ <i>Draught</i> | : | 2,45 Meter |
| 14 | GT/NT | : | 789 GT/ 237 NT |
| 15 | Motor Induk (ME) | : | MITSUBISHI S6 R2- MPTK2 |

| SHIP PARTICULAR | | | |
|-----------------|--------------------------------------|---|--------------------------------|
| | Horse Power (HP) | : | 2 X 1030 HP |
| | Kecepatan | : | 8.0 Knot |
| | RPM | : | 1450 RPM |
| | Jenis Bahan Bakar | : | Solar (HSD) |
| 16 | Motor Bantu (AE) | | PERKIN SABRE Type 6 TG 2 AM |
| | Horse Power (HP) | : | 2 X 125 HP |
| | RPM | : | 1500 RPM |
| | Jenis Bahan Bakar | : | Solar (HSD) |
| | Generator/KVA | : | 100 KVA |
| 17 | Tangki – Tangki | | |
| | Bahan Bakar (F. O. T) | : | 2 X 32.085 Ton |
| | Air Tawar (F. W. T) | : | Kanan: 34. 80 Kiri: 34. 88 Ton |
| 18 | Ramp Door Depan & Belakang | | |
| | Panjang | | 6 Meter |
| | Lebar | | 4 Meter |
| 19 | Tinggi Langit – Langit Geladak Utama | : | 3,98 Meter |
| 20 | Kapasitas Angkut | | |
| | Penumpang | : | 229 Orang |
| | Kendaraan | : | 22 Unit Campuran |
| | Jumlah Awak | : | 19 Orang |

b. Prasarana

Prasarana adalah fasilitas tetap yang berfungsi untuk mendukung berbagai kegiatan tertentu. Di Pelabuhan Penyeberangan Lembar, terdapat berbagai fasilitas yang dirancang untuk mendukung aktivitas harian yang rutin berlangsung. Berikut ini adalah zonasi yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai.



Gambar 4. 2 Zonasi Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai
Sumber: BPTD Kelas III Provinsi Bengkulu (2025)

Pada umumnya, fasilitas di pelabuhan terbagi menjadi dua, yaitu fasilitas daratan dan fasilitas perairan. Berikut adalah karakteristik fasilitas di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai.

1) Fasilitas Sisi Daratan

a) Kantor ASDP

Kantor ASDP ini digunakan petugas dan staf dari PT. ASDP untuk menjalankan kegiatan dalam memberikan layanan terhadap pengguna jasa. Kantor PT. ASDP dapat dilihat pada gambar 4.3



Gambar 4. 3 Kantor ASDP

b) Kantor UPTD

Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai berperan dalam administrasi serta pengawasan operasional pelabuhan, sekaligus berfungsi sebagai pusat informasi bagi pengguna jasa angkutan penyeberangan. Kantor UPTD ini terdiri dari pegawai dari Dinas Perhubungan Provinsi Bengkulu.



Gambar 4. 4 Kantor UPTD

c) Kantor Administrasi

Kantor Administrasi digunakan untuk kegiatan penyeberangan dengan tujuan menyediakan layanan terbaik bagi pengguna jasa. Gambaran kantor administrasi dapat dilihat pada gambar 4.5



Gambar 4. 5 Kantor Administratif

d) Ruang Tunggu

Ruang tunggu diperuntukkan bagi penumpang dan penjemput yang sedang menanti keberangkatan kapal di Pelabuhan Penyeberangan Baai. Di dalam ruang tunggu ini, terdapat 16 tempat duduk yang masih dalam keadaan baik untuk digunakan. Ruang tunggu tersebut dapat dilihat pada gambar 4.6



Gambar 4. 6 Ruang Tunggu

e) Loker Penumpang dan Kendaraan

Loker penumpang dan kendaraan berfungsi sebagai tempat pembelian tiket kapal. Setiap penumpang yang hendak naik ke kapal diwajibkan membeli tiket melalui loket ini. Di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai, loket penumpang terletak di bagian depan ruang tunggu, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 4.7



Gambar 4. 7 Loker Penumpang dan Kendaraan

f) Lapangan Parkir Siap Muat

Lapangan parkir siap muat di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai belum dimanfaatkan secara maksimal untuk menunggu sebelum naik ke kapal maupun untuk pemeriksaan ulang kendaraan, karena sebagian area digunakan oleh pedagang dan kendaraan yang tidak berkepentingan. Lokasi lapangan parkir siap muat dapat dilihat pada Gambar 4.8



Gambar 4. 8 Parkir Siap Muat

g) Lapangan Parkir

Tempat parkir utama ini diperuntukkan bagi kendaraan yang ingin membeli tiket karena loket penumpang terletak dalam satu gedung dengan loket kendaraan. Keadaan tempat parkir di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai dapat dilihat pada gambar 4.9



Gambar 4. 9 Lapangan Parkir

h) Toilet

Toilet merupakan fasilitas penunjang yang tersedia di gedung terminal untuk kenyamanan penumpang. Di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai, terdapat tiga unit toilet yang kondisinya kurang memadai karena minimnya perawatan oleh petugas pelabuhan.



Gambar 4. 10 Toilet

i) Kantin

Kantin merupakan fasilitas yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan makanan, minuman, dan oleh-oleh bagi penumpang, awak armada angkutan umum, petugas terminal, dan pihak lain yang berada di lingkungan pelabuhan selama perjalanan atau aktivitas di pelabuhan berlangsung. Kondisi kantin pada Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai dapat dilihat pada gambar 4.11



Gambar 4. 11 Kantin

j) Rumah Genset

Rumah genset berperan sebagai Lokasi untuk mengoperasikan sumber Listrik di Pelabuhan penyeberangan Pulau Baai. Mesin genset dengan kapasitas daya sebesar 44 KWH digunakan untuk menghasilkan listrik diarea sekitar Pelabuhan. Rumah genset dapat dilihat pada gambar 4.12



Gambar 4. 12 Genset

k) Instalasi Air

Instalasi air berperan sebagai tempat untuk pompa air serta saluran air bersih yang mengalir menuju pelabuhan. Proses pemompaan air dilakukan menggunakan mesin pompa dengan daya 80 KWH. Kondisi instalasi ini dalam keadaan baik dan dapat dilihat pada gambar 4.13



Gambar 4. 13 Instalasi Air

Berikut merupakan ukuran fasilitas daratan yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 2 Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai

| NO | Fasilitas | Dimensi | Keterangan |
|----|--|--------------------|------------|
| 1 | Terminal Penumpang | 504 m ² | |
| 2 | Perkantoran untuk kegiatan pemerintahan dan pelayanan jasa | | |
| | Kantor UPTD | 252 m ² | |
| | Kantor PT. ASDP | 30 m ² | |
| | Pos Jaga | 12 m ² | |
| 3 | Loket Penumpang | 20 m ² | |
| 4 | Ruang Tunggu Penumpang | 78 m ² | |

| | | | |
|----|-----------------------|-------------------------|-----------|
| 5 | Lapangan Parkir Utama | 348 m ² | |
| 6 | Area Parkir Siap Muat | 9.790,44 m ² | |
| 7 | Toilet | 14 m ² | |
| 8 | Musholla | - | Tidak ada |
| 9 | Kantin | 79 m ² | |
| 10 | Ruang Genset | 36 m ² | |

Sumber: BPTD Kelas III Provinsi Bengkulu (2025)

2) Fasilitas Sisi Perairan

a) Dermaga

Dermaga di Pelabuhan Penyeberangan Baai merupakan dermaga jenis plengsengan, seperti yang terlihat pada gambar 4.14. Dermaga ini berfungsi sebagai lokasi kapal untuk kegiatan bongkar muat penumpang dan kendaraan. Dermaga plengsengan adalah tipe dermaga yang dirancang khusus untuk kapal Ro-Ro, terbuat dari beton, dan menyediakan area sandar yang memungkinkan pintu rampa kapal terbuka secara langsung.



Gambar 4. 14 Dermaga

b) Bolder

Bolder berperan sebagai tempat pengikatan kapal saat bersandar di dermaga serta menahan tarikan tali tambat agar kapal tetap stabil selama proses sandar. Di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai, terdapat lima unit bolder yang kondisinya relatif baik, layak digunakan, dan dapat dilihat pada Gambar 4.15



Gambar 4. 15 Bolder

c) *Catwalk*

Catwalk merupakan fasilitas penunjang yang menghubungkan dermaga dengan *mooring dolphin*. Saat ini, pagar pembatas pada *catwalk* mengalami kerusakan, sebagaimana terlihat pada Gambar 4.16



Gambar 4. 16 Catwalk

d) *Trestle*

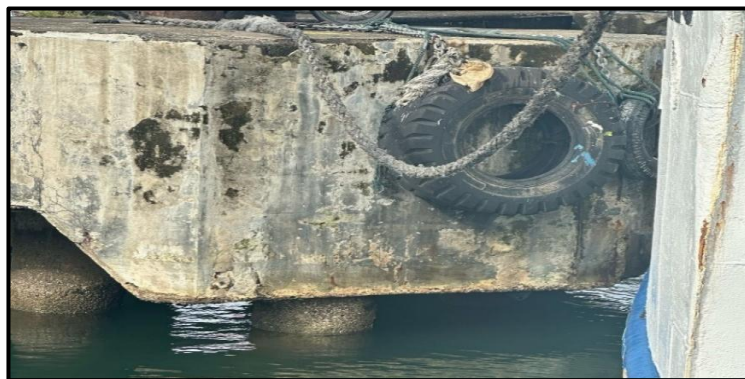
Trestle merupakan struktur jembatan yang digunakan untuk penghubung daratan dan dermaga di Pelabuhan. Kondisi *trestle* di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai sudah mengalami kerusakan, terlihat dari pembatas besi yang banyak patah. Gambar 4.17 menunjukkan kondisi *trestle* di Pelabuhan tersebut.



Gambar 4. 17 *Trestle*

e) *Fender*

Fender berperan sebagai penyerap energi kinetik ketika kapal bersentuhan dengan dermaga. Di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai terdapat 6 fender yang terbuat dari ban truk bekas, namun kondisinya sudah rusak, seperti terlihat pada gambar 4.18



Gambar 4. 18 *Fender*

Berikut adalah ukuran fasilitas sisi daratan dan fasilitas sisi Perairan yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai yang terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 3 Fasilitas Perairan Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai

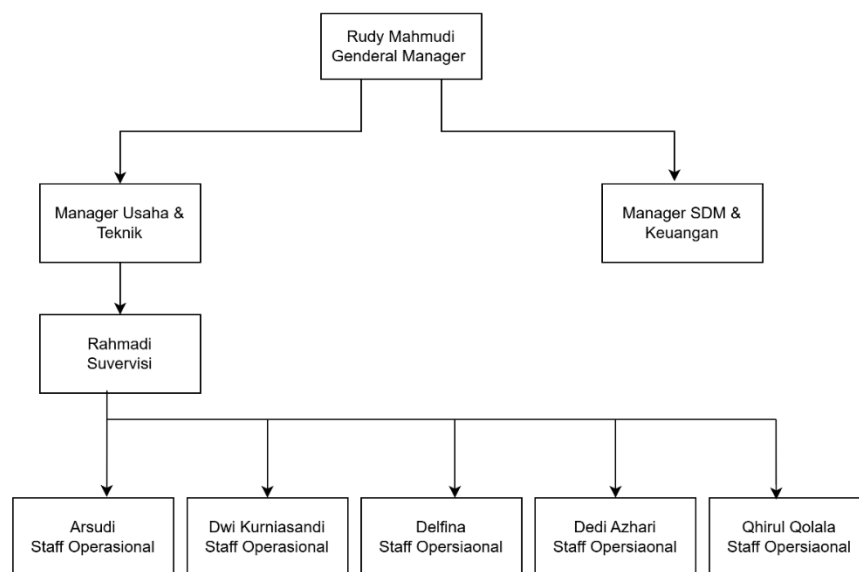
| NO | Fasilitas | Jumlah/Dimensi (Panjang) | Keterangan |
|----|----------------------------------|--------------------------|---|
| 1 | Alur Pelayaran | Ada | Tidak ada masalah dalam alur pelayaran (dibuat sodetan/ kanal alur kapal) |
| 2 | Fasilitas Sandar Kapal (dermaga) | | |
| | • Fender | 3 Buah | Rusak |
| | • Bolder | 6 Buah | Berkarat |

| NO | Fasilitas | Jumlah/Dimensi (Panjang) | Keterangan |
|----|---|--------------------------|------------------------------|
| | • Catwalk | 14 Meter | Pembatas sudah rusak |
| | • Trestle | 63 Meter | Pembatas sudah rusak |
| 3 | Perairan tempah labuh | ada | Menggunakan kolam Pelindo |
| 4 | Kolam pelabuhan berfungsi sebagai area untuk kegiatan sandar serta manuver kapal. | ada | Kedalaman kolam: 4,0-7,0 LWS |

Sumber: BPTD Kelas III Provinsi Bengkulu (2025)

3. Instansi Pembina Transportasi

Pada Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Padang merupakan operator pengelola pelabuhan. Gambar 4.19 menampilkan struktur organisasi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Padang Provinsi Bengkulu.



Gambar 4. 19 Struktur Organisasi PT. ASDP Cabang Padang

Sumber: PT. ASDP Cabang Padang (2025)

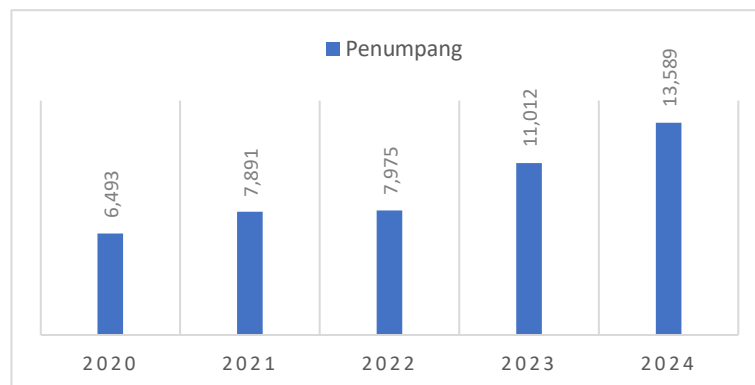
Berdasarkan struktur organisasi diatas, setiap posisi memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

Struktur organisasi pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Padang disusun secara hierarkis untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan dalam memberikan pelayanan penyeberangan. Pada tingkat teratas terdapat seorang General Manager (GM) cabang yang bertanggung jawab penuh atas seluruh kegiatan operasional dan administratif perusahaan

di wilayah kerjanya. General Manager dibantu oleh beberapa manajer bidang yang membawahi unit-unit fungsional, antara lain Manajer Usaha, Manajer Teknik, Manajer Keuangan, serta Manajer SDM dan Umum. Masing-masing manajer bertugas mengelola dan mengawasi kegiatan sesuai bidangnya, misalnya Manajer Usaha mengatur pelayanan jasa penyeberangan dan kepuasan pengguna, sedangkan Manajer Teknik memastikan kondisi armada dan fasilitas pelabuhan tetap layak operasi. Selain itu, terdapat unit supervisi dan staf pelaksana yang bekerja di bawah koordinasi para manajer untuk menjalankan fungsi operasional sehari-hari. Dengan pembagian tugas yang jelas ini, struktur organisasi PT. ASDP Cabang Padang mampu menciptakan sistem kerja yang terarah, efektif, dan selaras dengan visi serta misi perusahaan.

4. Produktivitas Angkutan Penumpang

Produktivitas angkutan merupakan kemampuan suatu perusahaan dengan tujuan menghasilkan layanan melalui pemanfaatan sumber daya secara efektif dan efisien., yaitu dengan menggunakan angkutan. Pada penelitian ini, angkutan yang dimaksud adalah kapal penyeberangan. Berikut adalah produktivitas angkutan penyeberangan yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai Provinsi Bengkulu.



Gambar 4. 20 Produktivitas Penumpang Angkutan Penyeberangan

5. Jaringan Transportasi Angkutan Penyeberangan

Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai adalah pelabuhan penyeberangan milik PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Padang-Bengkulu yang terletak di Desa Padang Serai, Kecamatan Kp. Melayu, Kota Bengkulu.

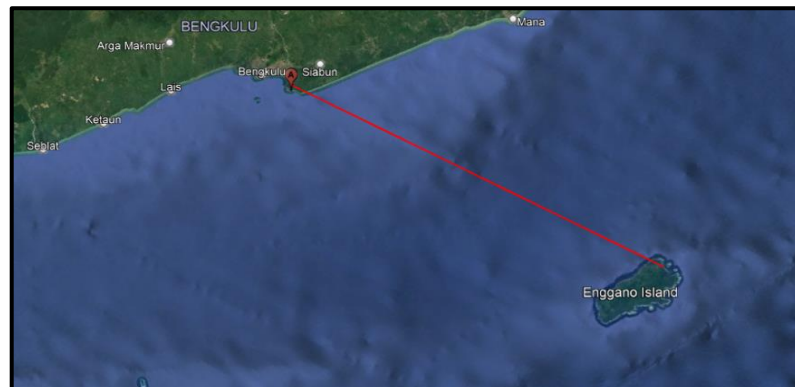
Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai melayani satu lintasan, yaitu Pulau Baai – Kahyapu.

Tabel 4. 4 Lintasan pada Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai

| No. | Lintasan Penyeberangan | Jarak | Jarak Tempuh |
|-----|------------------------|--------|-----------------|
| 1. | Pulau Baai – Kahyapu | 106 NM | 12 Jam 30 Menit |

Sumber: BPTD Kelas III Provisi Bengkulu

Berikut peta lintasan trayek pada Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai.



Gambar 4. 21 Peta Lintasan Pulau Baai – Kahyapu

6. Tarif Angkutan

Tarif angkutan penyeberangan terbagi menjadi dua kategori utama yaitu tarif untuk penumpang dan tarif untuk kendaraan beserta muatannya. Di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai, Tarif yang diberlakukan merupakan tarif terpadu, yang mencakup tarif dasar ditambah biaya jasa pelabuhan serta iuran wajib. Berikut disajikan rincian tarif angkutan penyeberangan yang berlaku di Pelabuhan Penyeberangan.

Tabel 4. 5 Tarif Angkutan Penyeberangan

| NO | Jenis Muatan | Tarif |
|-----------|--------------|-------------|
| Penumpang | | |
| 1 | Dewasa | Rp. 67.000 |
| 2 | Bayi | Rp. 6.700 |
| Kendaraan | | |
| 1 | Golongan I | Rp. 50.000 |
| 2 | Golongan II | Rp. 125.000 |
| 3 | Golongan III | Rp. 300.000 |
| 4 | Golongan IV | |

| NO | Jenis Muatan | Tarif |
|----|------------------------|---------------|
| | a. kendaraan penumpang | Rp. 1.350.000 |
| | b. kendaraan barang | Rp. 910.000 |
| 5 | Golongan V | |
| | a. kendaraan penumpang | Rp. 2.185.000 |
| | b. kendaraan barang | Rp. 1.700.000 |
| 6 | Golongan VI | |
| | a. kendaraan penumpang | Rp. 3.400.000 |
| | b. kendaraan barang | Rp. 2.750.000 |
| 7 | Golongan VII | Rp. 4.100.000 |
| 8 | Golongan VIII | Rp. 6.200.000 |
| 9 | Golongan IX | Rp. 9.250.000 |

Sumber: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Padang (2025)

Tabel di atas menunjukkan tarif yang digunakan untuk kapal penyeberangan di lintasan Pulau Baai – Kahyuapu pada Pelabuhan Penyeberangan Lembar. Tarif penumpang dibagi menjadi 2 kategori, yaitu penumpang dewasa sebesar Rp 67.000,00 dan penumpang bayi sebesar Rp 6.700,00. Sedangkan untuk tarif kendaraan dibagi menjadi 9 kategori yang dibedakan berdasarkan golongannya, seperti yang tertera pada tabel.

B. Analisis

1. Penyajian Data

b. Data Produktivitas Penumpang 7 (tujuh) Kali Operasi di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai

Selama pelaksanaan penelitian, perjalanan kapal terhambat oleh adanya pendangkalan alur pelayaran Pelabuhan Pulau Baai membuat kapal beroperasi secara tidak teratur, yang dimana dalam kondisi normal kapal beroperasi 2 (dua) kali dalam seminggu. Selain itu, pelaksanaan bunker membuat data yang diperoleh hanya 7 trip selama pelaksanaan penelitian. Berikut merupakan data produktivitas kedatangan dan keberangkatan penumpang dan kendaraan pada KMP. Pulo Tello di lintasan penyeberangan Pulau Baai – Kahyapu selama 7 trip.

Tabel 4. 6 Data Produktivitas keberangkatan Pelabuhan Pulau Baai

| Hari/Tanggal | Penumpang (Orang) | | Golongan (Unit) | | | | | | | | | |
|-------------------|-------------------|-----------|-----------------|----|-----|------|------|-----|-----|------|------|-----|
| | Dewasa | Anak anak | I | II | III | IV A | IV B | V A | V B | VI A | VI B | VII |
| Jumat/14 Februari | 49 | - | - | 6 | - | 3 | 1 | - | 6 | - | - | 1 |
| Jumat/21 Maret | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 6 | - |
| Senin/24 Maret | 89 | 31 | - | 34 | - | 1 | 6 | - | 12 | - | - | - |
| Selasa/15 April | 179 | 81 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Senin/21 April | 75 | 19 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Sabtu/10 Mei | 63 | 14 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Selasa/20 Mei | 91 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

Tabel 4. 7 Data Produktivitas Kedatangan Pelabuhan Pulau Baai

| Hari/Tanggal | Penumpang (Orang) | | Golongan (Unit) | | | | | | | | | |
|--------------------|-------------------|-----------|-----------------|----|-----|------|------|-----|-----|------|------|-----|
| | Dewasa | Anak anak | I | II | III | IV A | IV B | V A | V B | VI A | VI B | VII |
| Selasa/15 Februari | 12 | | - | 6 | - | 3 | 1 | - | 6 | - | - | 1 |
| Sabtu/22 Maret | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 6 | - |
| Selasa/25 Maret | 62 | 23 | - | 34 | - | 1 | 6 | - | 12 | - | - | - |
| Rabu/16 April | 281 | 66 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Sabtu/26 April | 106 | 10 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| selasa/13 Mei | 76 | 9 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |

c. Data Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Data diperoleh melalui penyebaran pernyataan uji coba kuesioner kepada 30 responden sebelum disebarkan ke seluruh responden sesuai perhitungan dengan rumus Slovin. Tujuan dari uji coba ini adalah untuk memastikan kuesioner layak digunakan dan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Selanjutnya, jawaban dari responden uji coba kuesioner diinput ke dalam Microsoft Excel dan kemudian diolah menggunakan SPSS.

2. Analisis Data

a. Analisis Penentuan Jumlah Responden Kuesioner

Analisis terhadap jumlah responden dilakukan dengan memanfaatkan data yang telah disajikan pada bagian Populasi dan Sampel, yaitu data produktivitas selama tahun 2024 Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai. Berdasarkan hasil survei produktivitas keberangkatan selama tahun 2024 didapatkan data total pengguna jasa keberangkatan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai sebanyak 13.589 pengguna jasa. Untuk mengetahui berapa banyak Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini ditentukan dengan menerapkan rumus Slovin, sebagaimana dijelaskan pada Persamaan 3.2.

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2} \quad (4.1)$$

$$n = \frac{13.589}{1 + 13.589 \times 0.1^2} = 99,27 \quad (4.2)$$

b. Analisis Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Nilai r tabel yang digunakan sebesar 0,306. Hal ini ditetapkan berdasarkan jumlah responden sebanyak 30, sehingga diperoleh r tabel sebesar 0,306. Kaidah yang berlaku untuk interpretasi nilai ini adalah sebagai berikut:

- a) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0,306), maka butir pernyataan valid
(0,306), maka butir pertanyaan tidak valid.

Berikut adalah uji validitas kuesioner tingkat persepsi dan tingkat harapan penumpang dapat dilihat pada tabel 4. 8

Tabel 4. 8 Analisis Uji Validitas

| Atribut | r Hitung | | > | r Tabel | Keterangan |
|---------|----------|---------|---|---------|------------|
| | Persepsi | Harapan | | | |
| 1 | 0,495 | 0,441 | > | 0,306 | Valid |
| 2 | 0,556 | 0,426 | > | 0,306 | Valid |
| 3 | 0,429 | 0,484 | > | 0,306 | Valid |
| 4 | 0,551 | 0,692 | > | 0,306 | Valid |
| 5 | 0,527 | 0,536 | > | 0,306 | Valid |
| 6 | 0,631 | 0,432 | > | 0,306 | Valid |
| 7 | 0,577 | 0,454 | > | 0,306 | Valid |
| 8 | 0,500 | 0,572 | > | 0,306 | Valid |

| Atribut | r Hitung | | > | r Tabel | Keterangan |
|---------|----------|---------|---|---------|------------|
| | Persepsi | Harapan | | | |
| 9 | 0,528 | 0,568 | > | 0,306 | Valid |
| 10 | 0,524 | 0,435 | > | 0,306 | Valid |
| 11 | 0,508 | 0,572 | > | 0,306 | Valid |
| 12 | 0,463 | 0,568 | > | 0,306 | Valid |
| 13 | 0,480 | 0,465 | > | 0,306 | Valid |
| 14 | 0,546 | 0,590 | > | 0,306 | Valid |
| 15 | 0,452 | 0,362 | > | 0,306 | Valid |
| 16 | 0,428 | 0,427 | > | 0,306 | Valid |
| 17 | 0,480 | 0,576 | > | 0,306 | Valid |
| 18 | 0,443 | 0,406 | > | 0,306 | Valid |
| 19 | 0,482 | 0,425 | > | 0,306 | Valid |
| 20 | 0,669 | 0,441 | > | 0,306 | Valid |
| 21 | 0,534 | 0,646 | > | 0,306 | Valid |
| 22 | 0,420 | 0,438 | > | 0,306 | Valid |
| 23 | 0,506 | 0,446 | > | 0,306 | Valid |
| 24 | 0,460 | 0,409 | > | 0,306 | Valid |
| 25 | 0,451 | 0,458 | > | 0,306 | Valid |
| 26 | 0,450 | 0,461 | > | 0,306 | Valid |

2) Uji Reliabilitas

Nilai Cronbach Alpha didapatkan dengan cara meng-input jawaban data responden dimasukkan ke dalam aplikasi SPSS versi 25, kemudian dipilih menu *Analyze > Scale > Reliability*. Setelah langkah tersebut dilakukan, sistem akan menampilkan output yang memuat nilai *Cronbach's Alpha*. Adapun kaidah yang berlaku:

- Jika reliabilitas Cronbach Alpha $> 0,60$ maka instrument reliabel.
- Jika reliabilitas Cronbach Alpha $< 0,60$ maka insrumen tidak reliabel

Adapun hasil uji reliabilitas pada kuesioner dapat dilihat pada tabel

4. 9

Tabel 4. 9 Analisis Uji Reliabilitas

| Cronbach Alpha | | Standard Alpha | > | Keterangan |
|----------------|---------|----------------|---|------------|
| Persepsi | Harapan | | | |
| 0,837 | 0,869 | 0,60 | > | Reliabel |

- Analisis Prioritas Utama Perbaikan dan Peningkatan Kualitas dengan Menggunakan *Service Quality (SERVQUAL)*

Service Quality bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan dengan harapan yang diinginkan oleh penumpang. Metode yang digunakan adalah penyebaran kuesioner kepada 100 responden, dimana jumlah responden ditentukan berdasarkan rumus Slovin, dengan mempertimbangkan data produktivitas selama satu tahun dan tingkat kesalahan sebesar 10% (0,1). Kuesioner tersebut mencakup 5 (lima) indikator dan 26 butir pertanyaan. Indikator tersebut adalah *Tangibles*; *Reliability*; *Responsiveness*; *Assurance*; dan *Emphaty*, yang tetap mengacu pada PM 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum. Butir pertanyaan yang dicantumkan dalam kuesioner adalah hanya aspek-aspek yang belum terpenuhi atau tidak memenuhi yang dijadikan fokus dalam kuesioner, sedangkan aspek-aspek yang sudah memenuhi kriteria tidak dimasukkan ke dalam instrumen penelitian.

1) Analisis Kesenjangan (*GAP SERVQUAL*)

Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengidentifikasi perbedaan antara persepsi penumpang terhadap layanan yang disediakan oleh pengelola pelabuhan dan harapan penumpang itu sendiri. Nilai kesenjangan diperoleh dari selisih antara persepsi penumpang terhadap layanan yang diberikan dengan harapan yang mereka miliki. Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan kepada 100 responden, diperoleh hasil analisis yang menunjukkan nilai kesenjangan (gap) penumpang pada masing-masing dimensi layanan sebagai berikut:

a) Dimensi Fisik (*Tangibles*)

Hasil perhitungan gap pada dimensi fisik (*tangibles*) dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4. 10 Gap dimensi fisik (*Tangibles*)

| Tangibles | | | | | | |
|-----------|----------|---------|-------|--------------------|-------------------|---------------|
| Atribut | Persepsi | Harapan | GAP | Rata-rata persepsi | Rata-rata harapan | GAP Rata-rata |
| 1 | 1,77 | 3,93 | -2,16 | 2,13 | 3,87 | -1,74 |
| 2 | 1,69 | 3,75 | -2,06 | | | |
| 3 | 1,67 | 3,92 | -2,25 | | | |
| 4 | 1,62 | 3,85 | -2,23 | | | |

| Tangibles | | | | | | |
|-----------|----------|---------|-------|--------------------|-------------------|---------------|
| Atribut | Persepsi | Harapan | GAP | Rata-rata persepsi | Rata-rata harapan | GAP Rata-rata |
| 5 | 2,25 | 3,85 | -1,6 | | | |
| 6 | 1,73 | 4,03 | -2,3 | | | |
| 7 | 1,69 | 4,06 | -2,37 | | | |
| 8 | 2,22 | 3,77 | -1,55 | | | |
| 9 | 1,85 | 3,81 | -1,96 | | | |
| 10 | 3,57 | 3,84 | -0,27 | | | |
| 11 | 1,86 | 3,77 | -1,91 | | | |
| 12 | 3,67 | 3,88 | -0,21 | | | |

Tabel diatas memperlihatkan harapan penumpang pada dimensi Bukti Fisik (Tangibles) masih belum sesuai dengan yang pelanggan terima (gap -1,74). Hal ini menunjukan bahwa bukti fisik yang diberikan oleh PT. ASDP Cabang Padang masih belum memenuhi apa yang diharapkan oleh penumpang, terutama ruang tunggu dalam keadaan bersih, tidak berbau dan nyaman dengan dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi (gap -2,37). Hal ini dikarenakan ruang tunggu dalam keadaan kurang bersih, dan pendingin ruangan yang suhunya lebih dari 27C. Sedangkan nilai *Gap* terendah adalah (gap -0,21) yaitu Keadaan kantin (bersih, tidak berbau), Indikator ini menunjukkan tingkat kesesuaian yang paling mendekati harapan pelanggan. Sementara itu, nilai harapan tertinggi terdapat pada atribut ke-7, yaitu tersedianya ruang tunggu yang bersih, bebas dari bau, nyaman, serta dilengkapi dengan pendingin ruangan yang berfungsi, hal ini menandakan bahwa atribut ini merupakan yang paling utama bagi penumpang dalam dimensi bukti fisik.

b) Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Hasil perhitungan gap pada dimensi Keandalan (*Reliability*) dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 4. 11 Gap Dimensi Keandalan (Reliability)

| Reliability | | | | | | |
|-------------|----------|---------|-------|--------------------|-------------------|---------------|
| Atribut | Persepsi | Harapan | GAP | Rata-rata persepsi | Rata-rata harapan | GAP Rata-rata |
| 13 | 3,15 | 3,74 | -0,59 | 3,07 | 3,56 | -0,49 |
| 14 | 3,45 | 3,76 | -0,31 | | | |
| 15 | 2,61 | 3,19 | -0,58 | | | |

Tabel di atas menunjukkan bahwa harapan pelanggan pada dimensi Keandalan (*Reliability*) masih belum sepenuhnya terpenuhi, dengan *gap* sebesar -0,49. Hal ini menandakan bahwa layanan keandalan yang diberikan oleh PT. ASDP Cabang Padang belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi penumpang, khususnya pada atribut ke-13, yaitu penyediaan informasi yang jelas mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal (*gap* -0,59). Ketidaksesuaian ini disebabkan oleh faktor cuaca yang sulit diprediksi, sehingga kedatangan dan keberangkatan kapal tidak selalu sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Sebaliknya, nilai P-H terendah terdapat pada atribut ketersediaan loket sesuai dengan kebutuhan, yang menunjukkan bahwa atribut ini paling mendekati harapan pelanggan. Selain itu, atribut ini juga memiliki nilai harapan tertinggi, yang menandakan bahwa ketersediaan loket merupakan aspek paling penting bagi penumpang dalam dimensi keandalan.

c) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil perhitungan *gap* pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) adalah seperti pada tabel 4.12 berikut:

Tabel 4. 12 Gap Dimensi Daya Tanggap

| Responsiveness | | | | | | |
|----------------|----------|---------|-------|--------------------|-------------------|---------------|
| Atribut | Persepsi | Harapan | GAP | Rata-rata persepsi | Rata-rata harapan | GAP Rata-rata |
| 16 | 3,31 | 3,82 | -0,51 | 2,76 | 3,24 | -0,49 |
| 17 | 3,43 | 3,74 | -0,31 | | | |
| 18 | 2,35 | 2,94 | -0,59 | | | |
| 19 | 2,28 | 2,85 | -0,57 | | | |
| 20 | 2,41 | 2,87 | -0,46 | | | |

Tabel di atas menunjukkan bahwa harapan pengguna jasa pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) masih belum sepenuhnya terpenuhi, dengan *gap* sebesar -0,49. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan daya tanggap yang diberikan oleh PT. ASDP Cabang Padang belum memenuhi ekspektasi pengguna jasa, terutama pada atribut ke-18, yaitu petugas parkir yang sigap dalam mengatur kendaraan, memakai seragam, dan mudah dikenali (*gap* -0,59). Ketidaksesuaian ini disebabkan oleh tidak adanya petugas parkir yang bertugas

mengatur kendaraan, sehingga menyebabkan kendaraan tidak tertata dengan rapi. Sementara itu, nilai gap terendah terdapat pada atribut ke-17, yaitu petugas pelabuhan yang ramah dan sigap dalam memberikan pelayanan dengan mengenakan seragam yang mudah ditemui. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut paling mendekati harapan pengguna jasa. Selain itu, nilai harapan tertinggi terdapat pada petugas di loket yang sigap dan cepat dalam melayani pembelian tiket, yang menandakan bahwa atribut ini merupakan aspek paling utama bagi penumpang dalam dimensi Daya Tanggap.

d) Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Hasil perhitungan gap pada Dimensi Jaminan (*Assurance*) adalah seperti pada tabel 4.13 berikut:

Tabel 4. 13 Gap Dimensi Jaminan

| Assurance | | | | | | |
|-----------|----------|---------|-------|--------------------|-------------------|---------------|
| Atribut | Persepsi | Harapan | GAP | Rata-rata persepsi | Rata-rata harapan | GAP Rata-rata |
| 21 | 1,94 | 3,81 | -1,87 | 2,28 | 3,70 | -1,43 |
| 22 | 1,87 | 3,91 | -2,04 | | | |
| 23 | 3,02 | 3,39 | -0,37 | | | |

Tabel diatas memperlihatkan harapan pengguna jasa pada dimensi jaminan (*assurance*) masih belum sesuai dengan yang pelanggan terima (*gap* -1,43). Artinya jaminan yang diberikan oleh PT. ASDP Cabang Padang masih belum memenuhi apa yang diharapkan oleh pengguna jasa, terutama pada atribut ke 22 yaitu Prosedur evakuasi dan keselamatan jelas dan disosialisasikan (*gap* - 2,04). Hal ini dikarenakan Pelabuhan belum dilengkapi dengan jalur evakuasi yang jelas, rambu-rambu keselamatan, alarm darurat, atau pengeras suara. Sedangkan nilai *gap* terendah ada pada atribut ke 23 yaitu memberikan jaminan keamanan barang bawaan pengguna jasa. Artinya, indikator ini yang paling mendekati harapan pengguna jasa. Sedangkan nilai harapan yang paling tinggi adalah Prosedur evakuasi dan keselamatan jelas dan disosialisasikan hal ini menandakan bahwa atribut ini merupakan yang paling utama bagi pengguna jasa dalam dimensi jaminan.

e) Dimensi Empati (*Empathy*)

Hasil perhitungan gap pada Dimensi Empati (*Empathy*) adalah seperti pada tabel 4.14 berikut:

Tabel 4. 14 Gap Dimensi Empati

| Emphaty | | | | | | |
|---------|----------|---------|-------|--------------------|--------------------|---------------|
| Atribut | Persepsi | Harapan | GAP | Rata-rata persepsi | Rata- rata harapan | GAP Rata-rata |
| 24 | 3,37 | 3,82 | -0,45 | 3,13 | 3,62 | -0,49 |
| 25 | 2,98 | 3,44 | -0,46 | | | |
| 26 | 3,05 | 3,61 | -0,56 | | | |

Tabel diatas memperlihatkan harapan pelanggan pada dimensi empati (*empathy*) masih belum sesuai dengan yang pelanggan terima (gap -0,45). Hal ini menunjukan bahwa empati yang diberikan oleh PT. ASDP Cabang Padang masih belum memenuhi apa yang diharapkan oleh pengguna jasa, terutama pada atribut 26 yaitu Petugas memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan (lansia, ibu hamil, disabilitas) (gap -0,56). Hal ini dikarenakan Petugas tidak bisa memberikan perhatian secara khusus satu persatu kepada Pengguna jasa. Sedangkan nilai gap terendah ada pada atribut ke 24 yaitu Petugas bersikap ramah, sopan, dan menghormati penumpang. Artinya, atribut ini yang paling mendekati harapan pelanggan. Sedangkan nilai harapan yang paling tinggi ada pada Petugas bersikap ramah, sopan, dan menghormati penumpang., hal ini menandakan bahwa indikator ini merupakan yang paling utama bagi pengguna jasa dalam dimensi Empati.

f) Nilai Rata-rata Persepsi dan Harapan *SERVQUAL*

Hasil perhitungan nilai rata-rata persepsi dan harapan adalah seperti pada tabel 4.15 berikut:

Tabel 4. 15 Total rata-rata Gap *SERVQUAL*

| Dimensi | P | H | GAP |
|--------------|-------|-------|-------|
| Bukti Fisik | 2,13 | 3,87 | -1,74 |
| Keandalan | 3,07 | 3,56 | -0,49 |
| Daya Tanggap | 2,76 | 3,24 | -0,49 |
| jaminan | 2,28 | 3,70 | -1,43 |
| Empati | 3,13 | 3,62 | -0,49 |
| Total | 13,37 | 17,99 | -4,64 |

Tabel diatas menunjukan kualitas pelayanan keseluruhan masih rendah dengan gap keseluruhan sebesar -4,64. Maka dari itu, berdasarkan tabel 3., gap yang terjadi pada PT. ASDP Cabang Padang adalah Gap 5, yaitu gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Gap ini disebabkan karena pengguna jasa mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berbeda, ataupun pengguna jasa keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Dalam pengukuran *SERVQUAL*, peneliti menganalisis atribut kualitas pelayanan, dimana apabila Gap 5 bernilai positif maka Pengguna jasa dinyatakan puas terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil Nilai total rata-rata *SERVQUAL* menunjukkan nilai < 0 artinya bahwa kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk atau belum memenuhi kepuasan Pengguna jasa.

Tabel 4. 16 Indikator Gap *SERVQUAL*

| Nilai Gap | Indikator |
|-----------|-------------------------|
| > 0 | Layanan Memuaskan |
| < 0 | layanan tidak memuaskan |
| $= 0$ | layanan sesuai harapan |

d. Analisis pemetaan kudaran priorita perbaikan

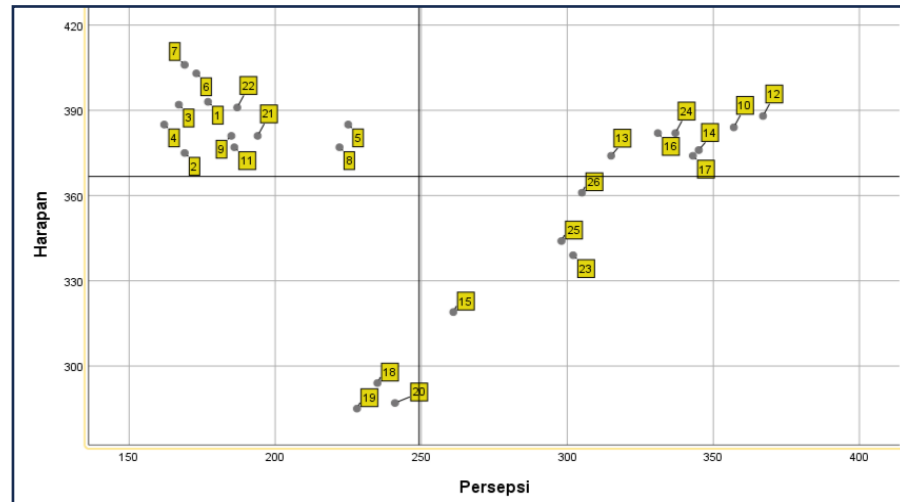
Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) memanfaatkan analisis kuadran untuk menggambarkan hubungan antara persepsi dan harapan, sekaligus menentukan skala prioritas sesuai dengan ekspektasi pengguna jasa, dalam hal ini penumpang Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai. Setiap atribut layanan akan dikelompokkan ke dalam salah satu dari empat kuadran, yang dikenal sebagai diagram kuadran Kartesius, dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y. Proses analisis kuadran ini dibantu oleh aplikasi SPSS versi 25, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Input hasil data kuesioner persepsi dan harapan ke dalam aplikasi SPSS
- 2) Klik *Graphs > Legacy Dialogs > Scatter/Dot*
- 3) Pilih *Simple Scatter*, lalu klik *Define*

4) Masukkan:

- a) X Axis: *Mean Performance* (Nilai atribut persepsi)
- b) Y Axis: *Mean Importance* (Nilai atribut harapan)

5) Klik OK untuk menampilkan grafik



Gambar 4. 22 Pemetaan kuadran

Sumber: Aplikasi SPSS Versi 22 (2025)

Berdasarkan hasil analisis kuadran, diperoleh output berupa diagram Kartesius yang menempatkan setiap atribut pada kuadran yang sesuai, disertai nomor dan nama atribut masing-masing. Data ini disajikan dalam bentuk peta kuadran, di mana setiap kuadran menampilkan nomor atribut yang relevan. Berikut ini adalah analisis posisi atribut pada masing-masing kuadran:

1) Pemetaan kuadran pelayanan penumpang di Pelabuhan penyeberangan Pulau Baai

a) Kuadran I

Atribut-atribut yang berada dalam kuadran I:

- (1) Tersedianya fasilitas keselamatan (APAR) yang mudah dibaca serta ditempatkan pada lokasi yang strategis (atribut ke 1)
- (2) Tersedianya petunjuk jalur evakuasi yang mudah dibaca dan ditempatkan pada lokasi yang strategis (atribut ke 2)
- (3) Tersedianya Klinik/Pos Kesehatan yang bersih dan tidak berbau (atribut ke 3)
- (4) Tersedianya perlengkapan P3K diletakkan di tempat strategis (atribut ke 4)

- (5) Tersedianya Fasilitas keamanan (CCTV, metal detector, pos dan petugas keamanan) (atribut ke 5)
- (6) Tersedianya Fasilitas kenyamanan (AC, TV, area merokok, ruang menyusui) (atribut ke 6)
- (7) Tersedianya ruang tunggu yang bersih, bebas dari bau, nyaman, dan dilengkapi dengan pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik (atribut ke 7)
- (8) Keadaan tempat ibadah (bersih, nyaman) (atribut ke 8)
- (9) Keadaan toilet bersih, nyaman, tidak berbau (atribut 9)
- (10) Tersedianya Fasilitas untuk penyandang disabilitas tersedia dan berfungsi dengan baik (atribut ke 11)
- (11) Ketersediaan petugas keamanan/ketertiban yang sigap, responsif, dan mengenakan seragam yang mudah dikenali oleh penumpang (atribut ke 21)
- (12) Prosedur evakuasi dan keselamatan jelas dan disosialisasikan (atribut ke 22)

b) Kuadran II

Atribut-atribut yang ada dalam kuadran II:

- (1) Keadaan tempat parkir (bersih, luas) (atribut ke 10)
- (2) Keadaan kantin (bersih, tidak berbau) (atribut ke 12)
- (3) Penyediaan informasi yang jelas mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal (atribut ke 13)
- (4) Ketersediaan loket sesuai dengan kebutuhan (atribut ke 14)
- (5) Petugas di loket yang sigap dan efisien dalam melayani pembelian tiket (atribut ke 16)
- (6) Petugas pelabuhan yang ramah dan responsif dalam memberikan pelayanan, serta mengenakan seragam yang mudah dikenali (atribut ke 17)
- (7) Petugas bersikap ramah, sopan, dan menghormati penumpang (atribut ke 24)

c) Kuadran III

Atribut-atribut dalam kuadran III:

- (1) Petugas parkir yang sigap dalam mengatur kendaraan, mengenakan seragam, dan mudah dikenali oleh pengunjung (atribut ke 18)
- (2) Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap dalam melayani, mengenakan seragam, dan mudah dikenali oleh penumpang (atribut ke 19)
- (3) Petugas darat yang sigap dalam membantu proses kedatangan/berlabuh serta keberangkatan kapal (atribut ke 20)

d) Kuadran IV

Atribut-atribut dalam kuadran IV:

- (1) Penumpang dilayani secara adil, tanpa diskriminasi (atribut ke 15)
- (2) Memberikan jaminan keamanan barang bawaan pengguna jasa (atribut ke 23)
- (3) Apakah petugas mengutamakan kepentingan dan keselamatan anda (atribut ke 25)
- (4) Petugas memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan (lansia, ibu hamil, disabilitas) (atribut ke 26)

Semua atribut perlu diperbaiki dan ditingkatkan; namun, mengingat keterbatasan dana dan waktu, perbaikan dan peningkatan fasilitas layanan pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Baai perlu dilakukan secara efisien dan terprioritas.

Oleh karena itu, urutan pelaksanaan perbaikan dilakukan berdasarkan kuadran, dengan kuadran I ditetapkan sebagai prioritas utama dalam perbaikan fasilitas dan layanan.

C. Pembahasan

Pada bagian pembahasan ini, akan dibahas data yang sebelumnya disajikan pada bagian penyajian data dan telah dianalisis pada bagian analisis data. Bagian ini difokuskan untuk membahas temuan dari setiap data yang telah dianalisis, tanpa menyertakan penyajian data baru.

1. Kualitas pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan dan peningkatan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai

a. Metode kesenjangan (*Gap SERVQUAL*)

Berdasarkan tabel 4.12 hingga 4.16, skor persepsi dan harapan yang telah dianalisis dalam bagian analisis data menunjukkan bahwa semua atribut mengalami nilai kesenjangan negatif. Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna jasa. Atribut yang bernilai negatif menggambarkan bahwa pengguna jasa pelabuhan merasakan adanya selisih antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan dengan harapan mereka terhadap pelayanan tersebut. Nilai kesenjangan tertinggi terdapat pada atribut ke-7 pada dimensi bukti fisik (*Tangibles*), yaitu ketersediaan ruang tunggu yang bersih, nyaman, tidak berbau, serta dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi, dengan nilai gap sebesar (-) 2,37. Sementara itu, nilai kesenjangan terendah ditemukan pada atribut ke-12, juga pada dimensi bukti fisik, terkait kondisi kantin yang bersih dan tidak berbau, dengan nilai gap (-) 0,21. Rata-rata nilai kesenjangan keseluruhan untuk pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai adalah (-) 0,93. Ini menunjukkan bahwa semakin besar angka kesenjangan, semakin tinggi prioritas atribut tersebut untuk diperbaiki.

b. Metode pemetaan kuadran prioritas perbaikan

Analisis pemetaan kuadran diterapkan untuk menggambarkan hubungan antara persepsi dan harapan, sekaligus menentukan prioritas perbaikan fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Baai sesuai dengan ekspektasi pengguna jasa, yaitu para penumpang. Setiap atribut akan diklasifikasikan ke dalam salah satu dari empat kuadran pada diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y, sebagaimana ditampilkan pada gambar 4.24.

Namun Karena keterbatasan dana dan waktu, diperlukan penentuan skala prioritas guna mengidentifikasi atribut mana yang harus menjadi fokus utama dalam perbaikan dan pengadaan. Oleh karena itu, pelaksanaan perbaikan dan pengadaan dilakukan berdasarkan urutan kuadran. Prioritas utama ditempatkan pada kuadran I, yang menunjukkan bahwa persepsi pengguna jasa terhadap kualitas layanan pengelola pelabuhan masih

dianggap kurang memuaskan, meskipun pelayanan tersebut dianggap sangat penting atau menjadi harapan pengguna jasa.

2. Usulan perbaikan prioritas utama di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai

Beberapa fasilitas pelayanan tergolong ke dalam kuadran I, yang menandakan bahwa kualitas fasilitas tersebut menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Hal ini berarti atribut-atribut dalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna jasa, namun kinerja yang diberikan oleh pengelola pelabuhan masih perlu ditingkatkan melalui perbaikan yang segera dilakukan.


Pada pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai masih terdapat fasilitas yang harus diperbaiki seperti fasilitas pelayanan pada atribut keselamatan, keamanan, kemudahan keterjangkauan, dan kesetaraan yang akan dijelaskan lebih detail pada tabel 4.17

Tabel 4. 17 Usulan perbaikan prioritas utama fasilitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Pulau Baai

| No | Uraian Pelayanan | Usulan Perbaikan | Contoh uraian pelayanan |
|----|---|---|---|
| 1 | Penyelamatan darurat berupa;Alat pemadam kebakaran tidak tersedia di terminal kedatangan keberangkatan. | Menyediakan fasilitas penyelamatan darurat, seperti alat pemadam kebakaran yang berfungsi dengan baik dan mudah ditemukan di terminal kedatangan serta keberangkatan. |  <p>Sumber: https://www.midiatama.co.id/artikel/jenis-jenis-alat-pemadam-api-ringan-apor </p> |

| No | Uraian Pelayanan | Usulan Perbaikan | Contoh uraian pelayanan |
|----|---|---|---|
| 2 | Penyelamatan darurat berupa; Petunjuk jalur evakuasi tidak tersedia di terminal kedatangan dan keberangkatan. | Menyediakan perlengkapan keselamatan darurat berupa petunjuk jalur evakuasi yang dipasang di terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang. Petunjuk jalur evakuasi tersebut memiliki latar berwarna hijau dengan tepian putih, serta huruf dan angka berwarna putih. |  <p>Sumber: https://id.pngtree.com/free-png-vectors/jalur-evakuasi</p> |
| 3 | Penyelamatan darurat berupa; Titik kumpul evakuasi tidak tersedia di terminal keberangkatan kedatangan. | Menyediakan fasilitas keselamatan darurat berupa titik kumpul evakuasi yang disediakan di area terbuka dan bebas dari bangunan, seperti di samping lahan parkir kendaraan, yang terletak di terminal kedatangan dan keberangkatan penumpang. |  <p>Sumber: https://www.pt-bengkulu.go.id/artikel/desain-photoshop-rambu-rambu-keselamatan-dan-tanggap-bencana</p> |
| 4 | Fasilitas kesehatan berupa; Perlengkapan P3K tidak tersedia di terminal kedatangan keberangkatan | Menyediakan fasilitas kesehatan berupa perlengkapan P3K yang meliputi kain kasa, gel antiseptik, pinset, gunting, plester luka, dan sarung tangan, semua disimpan dalam kotak P3K. Kotak tersebut sebaiknya ditempatkan di lokasi yang mudah dijangkau, seperti pada dinding terminal maupun di ruang tunggu. |  <p>Sumber: https://www.old.rsiydpdhi.com/menyiapkan-perengkapan-p3k-sebagai-antisipasi-kejadian-kecelakaan-di-rumah/</p> |

| No | Uraian Pelayanan | Usulan Perbaikan | Contoh uraian pelayanan |
|----|---|--|---|
| 5 | Fasilitas keamanan berupa; CCTV tidak tersedia di area gangway | Menyediakan fasilitas keamanan berupa; 2 unit CCTV berada di area gangway, dan CCTV disambungkan ke layar monitoring dan diawasi oleh petugas yang dapat dipantau diletakkan di pos satpam |  <p>Sumber: https://ipmgroupuk-com.translate.goog/blog/different-types-of-cctv-cameras/</p> |
| 6 | Fasilitas Kesehatan berupa; Ruang ibu menyusui tidak tersedia di ruang tunggu | Menyediakan fasilitas kesehatan berupa ruang khusus untuk ibu menyusui yang dilengkapi dengan peralatan pendukung. |  <p>Sumber: https://mail.pn-lubuklinggau.go.id/index.php/tentang-pengadilan/2-berita/1149-peningkatan-layanan-fasilitas-ruang-laktasi-bagi-ibu-menyusui-guna-mewujudkan-layanan-humanis-dan-berkeadilan-pada-pengadilan-negeri-lubuklinggau-kelas-1a</p> |
| 7 | Fasilitas kebutuhan khusus berupa; Lajur kebutuhan khusus disabilitas pada area pintu masuk terminal yang tidak tersedia di terminal kedatangan keberangkatan | Menyediakan fasilitas kebutuhan khusus berupa; Lajur kebutuhan khusus disabilitas pada area pintu masuk terminal keberangkatan kedatangan |  <p>Sumber: https://www.kompas.com/properti/read/2024/09/15/170000821/pentingnya-guiding-block-dibangun-bagi-penyandang-disabilitas-netra</p> |

| No | Uraian Pelayanan | Usulan Perbaikan | Contoh uraian pelayanan |
|----|---|---|---|
| 8 | Petugas keamanan yang tidak tersedia | Mengadakan petugas keamanan berjumlah minimal 1 orang di area gedung terminal dan ruang tunggu |  <p>Sumber: https://jatim.telusur.co.id/detail/jamin-keamanan-terminal-tps-laksanakan-isps-code-exercise </p> |
| 9 | Petugas parkir yang tidak tersedia di terminal kedatangan keberangkatan | Menempatkan dua orang petugas parkir berseragam khusus untuk mengatur kendaraan roda dua dan roda empat di area parkir terminal kedatangan dan keberangkatan. |  <p>Sumber: https://tasikmalaya.inews.id/read/532291/juru-parkir-resmi-di-kota-banjar-bakal-kenakan-rompi-sebagai-identitas-jukir </p> |

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis penelitian dan perhitungan dengan metode kuantitatif, dapat disimpulkan mengenai kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa pada Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai yang diukur menggunakan metode SERVQUAL, sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengukuran kualitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai menggunakan metode SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), sementara kesenjangan terkecil muncul pada dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Hal ini menunjukkan bahwa pada tiga dimensi terakhir, harapan pelanggan hampir terpenuhi. Secara keseluruhan, persepsi penumpang terhadap pelayanan yang diterima masih lebih rendah dibandingkan dengan harapan mereka. Selain itu, prioritas utama yang perlu mendapat perhatian dari pihak pengelola adalah dimensi jaminan dan bukti fisik.
2. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), tingkat kepuasan pengguna jasa masih kurang optimal terlihat pada kuadran I, yang menjadi prioritas utama. Atribut-atribut dalam kuadran ini menggambarkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan pengelola pelabuhan belum memenuhi harapan, meskipun pelayanan tersebut sangat penting bagi mereka. Oleh karena itu, pengelola pelabuhan perlu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada atribut yang termasuk dalam kuadran I, yaitu pada dimensi *Tangibles*.

B. Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang telah diperoleh, penulis ingin memberikan beberapa rekomendasi kepada pengelola pelabuhan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi para pengguna jasa.

1. Perlu dilakukan perbaikan dan penambahan fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai, Provinsi Bengkulu, agar dapat meningkatkan

mutu layanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan kepada penumpang. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan, yang menjadi dasar dalam menetapkan kualitas pelayanan di pelabuhan.

2. Pengelola Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai disarankan untuk segera melakukan perbaikan serta penambahan fasilitas pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai, Provinsi Bengkulu. Upaya ini bertujuan agar penumpang dapat merasakan keamanan dan kenyamanan yang optimal, mencakup aspek keselamatan, keamanan, keandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan, serta prinsip kesetaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*.
- Apriyanti, Y., Lorita, E., & Yusuarsono, Y. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat*.
- Farid, M., & Kirono, I. (2024). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode Servqual di PT. Pos Indonesia KCU Surabaya. Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 34-43.
- Gronlund, J. (1982). Errors due to data reduction in single-breath method for measurement of pulmonary blood flow. *Journal of Applied Physiology*, 52(1), 104-108.
- Gusandi, A. D., & Sitania, F. D. (2025). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA JASA PENYEBERANGAN KAPAL SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS JASA (Studi Kasus: PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara). *Jurnal Teknik Industri (JATRI)*, 3(1), 68-79.
- Hidayat, S. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pada Pelabuhan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ujung Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 6(1), 87-107.
- Kabupaten Bengkulu Tengah. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1). <https://doi.org/10.37676/professional.v6i1.839>
- Kadir, A. (2006). Transportasi: peran dan dampaknya dalam pertumbuhan ekonomi nasional. *Jurnal perencanaan dan pengembangan wilayah wahana hijau*, 1(3), 12
- Kurniawan, P. C., Khilmiana, N., Arifin, S., & Maisaroh, A. (2023). Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi dan Pertumbuhan Angkatan Kerja Terhadap Tingkat Pengangguran Di Kota Pekalongan. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 5(1), 95–103.
- Mubaroq, H., & Hidayati, Y. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik J. Manaj. Sumber Daya Manusia, Adm. dan Pelayanan Publik*, 9(4), 655-667.
- Muhsin, A., & Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis pengaruh kualitas website (webqual) 4.0 terhadap kepuasan pengguna bukalapak di Kota Bandung. *Journal E-Proceeding of Management*, 4(3), 2424–2433.
- Nashihuddin, W. (2012). Servqual; Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan. *Diponegoro University Library*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan*

- Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *TRANSAKSI*, 12(1), 25-39.
- Rahman, N. M., Basuki, M., & Pranatal, E. (2022). Analisis Pelayanan Penumpang pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Menurut Pm37 Tahun 2015 dengan Metode Servqual (Service Quality). *Jurnal Sumberdaya Bumi Berkelanjutan (SEMITAN)*, 1(1), 408-414.
- Saputra, A. (2020). *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan ahmar cendekia indonesia.
- Sari, D. P., Putri, A., & Sholihin, A. (2023). Konversi Pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Menjadi Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan Pengaruh Terhadap Kinerja Keuangan Pada PT. BPR Jam Gadang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 2591.
- Satria, S. (2019). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual. *Kilat*, 8(1), 497245.
- Suharsono, Y. (2014). *Validitas dan Reliabilitas Skala Self-Efficacy*, 2(01).
- Suteja, I. G. N. (2018). Analisis Kinerja Keuangan dengan Metode Altman Z-Score Pada PT Ace Hardware Indonesia Tbk. *Jurnal Moneter*, 5(1), 12–18.
- Syafingi, H. M. (2017). Konstitusionalitas standar pelayanan minimal. *Jurnal Hukum Novelty*, 8(2), 216.
- Tjiptono, F. (2007). Service, quality satisfaction.
- Undang-Undang Nomor 66 Tahun 2024 tentang Perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2000). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*.

LAMPIRAN I

Lampiran 1 Formulir Kuesioner



**POLITEKNIK TRANSPORTASI SUNGAI DANAU
DAN PENYEBERANGAN PALEMBANG
PROGRAM DIPLOMA III MTPD**



KUESIONER SURVEI

Yth. Bapak / Ibu / Saudara / Saudari

Penumpang Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan
di Pelabuhan Penyeberangan Pulau Baai

Saya Seto Satrio, Taruna Program Studi D-III Manajemen Transportasi Perairan Daratan Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan Palembang, yang sedang menyusun sebuah Kertas Kerja Wajib (KKW) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Transportasi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* PADA PELABUHAN PENYEBERANGAN PULAU BAAI”.

Oleh karena itu mohon kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari dapat mengisi kuesioner berikut dengan sejujur-jujur nya untuk keperluan penelitian ilmiah ini. Data isian Bapak / Ibu / Saudara / Saudari akan dijaga rahasianya. Atas kesediaan Bapak / Ibu / Saudara / Saudari, saya ucapkan terima kasih.

I. Identitas Responden

Berikan tanda centang (✓) pada pernyataan berikut yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang disediakan.

- Nama : (Boleh Tidak Diisi)
- Jenis Kelamin : () Laki-Laki () Perempuan
- Usia : () 15-25 Tahun () 26-40 Tahun
: () 41-55 Tahun () > 55 Tahun

II. Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama.

2. Berikan tanda centang (✓) pada pernyataan berikut yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang disediakan.

| TINGKAT PERSEPSI (Persepsi anda terhadap kinerja pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan yang sudah anda rasakan) | TINGKAT HARAPAN (Harapan anda terhadap tingkat kepentingan pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan) |
|--|--|
| 1 = Sangat Tidak Puas (STP) | 1 = Sangat Tidak Penting (STP) |
| 2 = Tidak Puas (TP) | 2 = Tidak Penting (TP) |
| 3 = Cukup Puas (CP) | 3 = Cukup Penting (CP) |
| 3 = Puas (P) | 3 = Penting (P) |
| 4 = Sangat Puas (SP) | 4 = Sangat Penting (SP) |

III. Daftar Kuesioner

A. Tangibles

| No | Pernyataan | Kenyataan | | | | | Harapan | | | | |
|----|---|-----------|----|----|---|----|---------|----|----|---|----|
| | | STP | TP | CP | P | SP | STP | TP | CP | P | SP |
| 1 | Tersedianya APAR yang berfungsi dan Penempatan di tempat strategis. | | | | | | | | | | |
| 2 | Tersedianya Petunjuk Jalur Evakuasi yang Mudah dibaca dan Penempatan di tempat strategis | | | | | | | | | | |
| 3 | Tersedianya petunjuk titik kumpul evakuasi yang Mudah dibaca dan Penempatan di tempat strategis. | | | | | | | | | | |
| 4 | Tersedianya perlengkapan P3K diletakkan di tempat strategis | | | | | | | | | | |
| 5 | Tersedianya Fasilitas keamanan (CCTV) | | | | | | | | | | |
| 6 | Tersedianya Fasilitas kenyamanan (AC, ruang menyusui) | | | | | | | | | | |
| 7 | Tersedianya ruang tunggu dalam keadaan bersih, tidak berbau dan nyaman dengan dilengkapi pendingin ruangan yang berfungsi | | | | | | | | | | |
| 8 | Keadaan tempat ibadah (bersih, nyaman) | | | | | | | | | | |
| 9 | Keadaan toilet (bersih, nyaman, tidak berbau) | | | | | | | | | | |
| 10 | Keadaan tempat parkir (bersih, luas) | | | | | | | | | | |
| 11 | Tersedianya Fasilitas untuk penyandang disabilitas tersedia dan berfungsi dengan baik. | | | | | | | | | | |

| No | Pernyataan | Kenyataan | | | | | Harapan | | | | |
|----|---------------------------------------|-----------|----|----|---|----|---------|----|----|---|----|
| | | STP | TP | CP | P | SP | STP | TP | CP | P | SP |
| 12 | Keadaan kantin (bersih, tidak berbau) | | | | | | | | | | |

B. Reliability

| No | Pernyataan | Kenyataan | | | | | Harapan | | | | |
|----|--|-----------|----|----|---|----|---------|----|----|---|----|
| | | STP | TP | CP | P | SP | STP | TP | CP | P | SP |
| 13 | Informasi yang jelas terkait jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal | | | | | | | | | | |
| 14 | Ketersediaan loket sesuai dengan kebutuhan | | | | | | | | | | |
| 15 | Penumpang dilayani secara adil, tanpa diskriminasi. | | | | | | | | | | |

C. Responsiveness

| No | Pernyataan | Kenyataan | | | | | Harapan | | | | |
|----|--|-----------|----|----|---|----|---------|----|----|---|----|
| | | STP | TP | CP | P | SP | STP | TP | CP | P | SP |
| 16 | Petugas dibagian loket yang sigap dan cepat dalam melayani pembelian tiket | | | | | | | | | | |
| 17 | Petugas pelabuhan yang ramah dan sigap dalam memberikan pelayanan dengan seragam yang mudah ditemui | | | | | | | | | | |
| 18 | Petugas parkir yang tanggap dalam mengatur kendaraan yang akan parkir memakai seragam dan mudah dikenali | | | | | | | | | | |
| 19 | Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali | | | | | | | | | | |
| 20 | Petugas darat yang sigap dalam membantu proses kapal datang/berlabuh maupun kapal berangkat | | | | | | | | | | |

D. Assurance

| No | Pernyataan | Kenyataan | | | | | Harapan | | | | |
|----|--|-----------|----|----|---|----|---------|----|----|---|----|
| | | STP | TP | CP | P | SP | STP | TP | CP | P | SP |
| 21 | Ketersediaan Petugas keamanan/ketertiban yang tanggap dan sigap memakai seragam yang mudah di kenali | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 22 | Prosedur evakuasi dan keselamatan jelas dan disosialisasikan. | | | | | | | | | | |
| 23 | Memberikan jaminan keamanan barang bawaan pengguna. | | | | | | | | | | |

E. Empathy

| No | Pernyataan | Kenyataan | | | | | Harapan | | | | |
|----|--|-----------|----|----|---|----|---------|----|----|---|----|
| | | STP | TP | CP | P | SP | STP | TP | CP | P | SP |
| 24 | Petugas bersikap ramah, sopan, dan menghormati penumpang. | | | | | | | | | | |
| 25 | Apakah petugas mengutamakan kepentingan dan keselamatan anda | | | | | | | | | | |
| 26 | Petugas memberikan perhatian khusus kepada kelompok rentan (lansia, ibu hamil, disabilitas). | | | | | | | | | | |

LAMPIRAN II

Lampiran 2 Data Perhitungan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner

| PERSEPSI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-------------|----|----|----------------|----|----|----|----|-----------|----|----|---------|----|----|---------------|
| NO/ RES | Tangibles | | | | | | | | | | | | Reliability | | | Responsivenses | | | | | Assurance | | | Emphaty | | | TO TA L |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 72 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 72 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 62 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 68 |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 67 |
| 10 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 66 |
| 11 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 66 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 69 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 69 |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 73 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 65 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 64 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 70 |

| PERSEPSI | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----|
| NO/ RES | Tangibles | | | | | | | | | | | | Reliability | | | Responsivenses | | | | | Assurance | | | Emphaty | | | TO TA L | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | | |
| 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 63 |
| 19 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 74 | |
| 20 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 61 | |
| 21 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 76 | |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 71 | |
| 23 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 59 | |
| 24 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 57 | |
| 25 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 61 | |
| 26 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 54 | |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 72 | |
| 28 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 51 | |
| 29 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 50 | |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 77 | |
| R- hitu ng | 0, 49 5 | 0, 55 6 | 0, 42 9 | 0, 55 1 | 0, 52 7 | 0, 63 1 | 0, 57 7 | 0, 50 0 | 0, 52 8 | 0, 52 4 | 0, 50 8 | 0, 46 3 | 0, 48 0 | 0, 54 6 | 0, 45 2 | 0, 42 8 | 0, 48 0 | 0, 44 3 | 0, 48 2 | 0, 66 9 | 0, 53 4 | 0, 42 0 | 0, 50 6 | 0, 46 0 | 0, 45 1 | 0, 45 0 | | |
| r- table | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | | |
| V/T | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | | |

| HARAPAN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|-------------|----|----|----------------|----|----|----|----|-----------|----|----|---------|----|----|---------------|
| NO/ RES | Tangibles | | | | | | | | | | | | Reliability | | | Responsivenses | | | | | Assurance | | | Emphaty | | | TO TA L |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | |
| 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 89 |
| 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 106 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 92 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 99 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 92 |
| 6 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 97 |
| 7 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 93 |
| 8 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 91 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 103 |
| 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 95 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 89 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 99 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 90 |
| 14 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 90 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 102 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 85 |
| 17 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 93 |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 105 |
| 19 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 102 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 107 |

| HARAPAN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| NO/ RES | Tangibles | | | | | | | | | | | | Reliability | | | Responsivenses | | | | | Assurance | | | Emphaty | | | TO TA L |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | |
| 21 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 104 |
| 22 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 104 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 112 |
| 24 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 85 |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 88 |
| 26 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 85 |
| 27 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 99 |
| 28 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 107 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 85 |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 85 |
| R- hitu ng | 0, 44 1 | 0, 42 6 | 0, 48 4 | 0, 69 2 | 0, 53 6 | 0, 43 2 | 0, 45 4 | 0, 57 2 | 0, 56 8 | 0, 43 5 | 0, 57 2 | 0, 56 8 | 0, 46 5 | 0, 59 0 | 0, 36 2 | 0, 42 7 | 0, 57 6 | 0, 40 6 | 0, 42 5 | 0, 44 1 | 0, 64 6 | 0, 43 8 | 0, 44 6 | 0, 40 9 | 0, 45 8 | 0, 46 1 | |
| r- table | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | 0, 30 6 | |
| V/T | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V | V |