

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENUMPANG PRASARANA PELABUHAN LOLEO**

OLEH

**Bayu Badila
07231811003**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KHAIRUN
TERNATE
2023**

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PRASARANA PELABUHAN LOLEO

Oleh

Nama : Bayu Badila
NPM : 07231811003
Program Studi : Teknik Sipil
Pembimbing Utama : Muhammad Darwis, S.T., M.T.
Pembimbing Pendamping : Dr. Ir. Arbain Tata, S.T., M.T., IPM

Diajukan Guna Melengkapi Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KHAIRUN
TERNATE
2023**

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PRASARANA PELABUHAN LOLEO

Disusun Oleh:

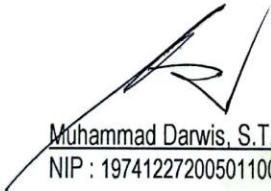
BAYU BADILA

0723 1811 003

Telah Dipertahankan Didepan Penguji
Pada Tanggal 16 Juli 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Muhammad Darwis, S.T., M.T.
NIP : 197412272005011001


Dr. Ir. Arbain Tata, S.T., M.T., IPM
NIP : 197712092003121002

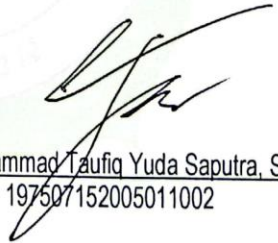
Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik
Universitas Khairun

Koordinator Program Studi Teknik Sipil
Universitas Khairun



Ir. Endah Harison, S.T., M.T., CRP
NIP : 197511302005011013


Muhammad Taufiq Yuda Saputra, S.T., M.T.
NIP : 197507152005011002

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PRASARANA PELABUHAN LOLEO

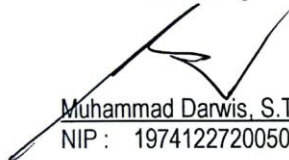
Disusun Oleh :

BAYU BADILA

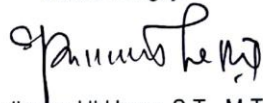
0723 1811 003

Telah Dipertahankan Didepan Penguji
Pada Tanggal 16 Juli 2024
Susunan Dewan Penguji

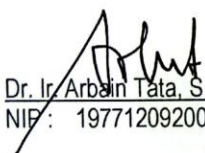
Pembimbing Utama


Muhammad Darwis, S.T., M.T
NIP : 197412272005011001

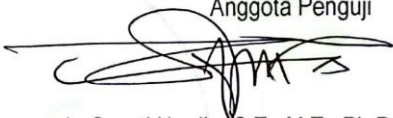
Ketua Penguji


Sudirman Hi Umar, S.T., M.T.
NIP : 199207052022031008

Pembimbing Pendamping


Dr. Ir. Arba'in Tata, S.T., M.T., IPM
NIP : 197712092003121002

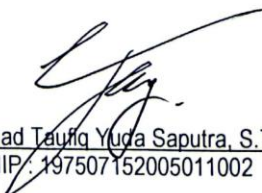
Anggota Penguji


Ir. Suyuti Nurdin, S.T., M.T., Ph.D., IPM
NIP : 196803152005011002

Anggota Penguji


Zulkarnanin K. Misbah, S.T., M.T
NIP : 197803052008011013

Mengetahui
Koordinator Program Studi Teknik Sipil


Muhammad Taufiq Yuda Saputra, S.T., M.T
NIP : 197507152005011002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Bayu Badila
NPM : 07231811003
Fakultas : Teknik
Jurusan/Program Studi : Teknik Sipil
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan
Penumpang Prasarana pelabuhan Loleo.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Khairun.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis



BAYU BADILA

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Menuntut ilmu adalah takwa, menyampaikan ilmu adalah ibadah, mengulang-ulang ilmu adalah dzikir, mencari ilmu adalah jihad.”

(Imam Al Ghazali)

“Gunakan masa muda dan umurmu untuk memperoleh ilmu. Jangan mau terperdaya oleh rayuan menunda-nunda dan berangan-angan panjang, sebab setiap detik umur yang terlewatkan dari umur tidak akan tergantikan.”

(KH. Hasyim Asy'ari)

Persembahan

Dengan penuh kerendahan hati dan dan wujud rasa syukur, serta terima kasih. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- Kedua orang tuaku tercinta, Alm. La Ode Bambang Sabda, dan Ibuku Yulianti Hi. La Isa yang telah melahirkan, membersarkan, mendidik, serta terus mendo'akan sampai pada titik ini.
- Istri tercinta, Lisnawati Rajak yang selalu memberikan support dan selalu mendo'akan dan menudukung dalam menyelesaikan studi strata 1 (S1).

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah Subhanallah Wa Ta'ala berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Prasarana Pelabuhan LOLEO”** Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Khairun.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. kedua orang tua saya (papa dan mama) yang telah mencurahkan kasih dan sayangnya selama ini, memberikan semangat dan dorongan.
2. Dr. M. Ridha Ajam, M.Hum. Selaku Rektor Universitas Khairun Ternate.
3. Endah Harisun, St., M.T. Sebagai Dekan Fakultas Teknik Universitas Khairun Ternate.
4. Muhammad Taufiq Y.S., S.T., M.T. Selaku Koordinator Program Studi Teknik Sipil.
5. Muhammad Darwis, S.T., M.T. selaku pembimbing utama yang telah memberikan banyak bimbingan dan juga masukkan dalam menyusun skripsi ini.
5. Dr. Ir. Arbain Tata, S.T., M.T. selaku Pembimbing Pendamping yang juga telah banyak memberikan masukan-masukan dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.

6. Seluruh Dosen-Dosen Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil, yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan hingga saya sampai pada titik ini.
7. Seluruh Teman-Teman Angkatan Teknik Sipil 2018 yang turut dalam memberikan semangat dan bantuan pada saat penyusunan skripsi.
8. Keluarga Besar Komunitas Mahasiswa Pelaku Konstruksi (KOMPAK) yang telah membantu dalam memberikan referensi jurnal, penyusunan skripsi, dan saran saran yang membangun dalam melengkapi kekurangan yang ada di dalam penyusunan skripsi.
9. Tak lupa, ucapan terima kasih kepada sang ibu tercinta yang selalu mendo'akan sehingga dalam penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
10. kawanku, Faisal Basir, Wahyu M. Arifin, Iriyanto Aufat, Mullah Zulfaqqar, yang selalu menemani saat menyusun skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran maupun kritik yang bermanfaat guna kesempurnaan skripsi ini.

Ternate, 16 Juli 2024



Bayu Baadillah

ABSTRAK

Bayu Badila

07231811003

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PRASARANA PELABUHAN LOLEO

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Tingkat kepuasan, Prasarana

Pelabuhan Loleo, yang terletak di dusun Loleo, desa Aketobololo, kecamatan Oba Tengah, Kabupaten Tidore Kepulauan, Maluku Utara, merupakan pelabuhan yang strategis dalam mendukung kelancaran lalu lintas orang dan barang dari dan ke Oba Tengah. Tingginya peningkatan jasa angkutan penyebrangan laut mendorong pemerintah untuk memperhatikan masalah kenyamanan dan keselamatan terutama pengembangan fasilitas baik untuk keselamatan penumpang maupun keselamatan speed boat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan Tingkat kepuasan pada pengguna prasarana Pelabuhan Loleo, serta menganalisis perkembangan prasarana Pelabuhan loleo 10 tahun kedepan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden. Data yang di peroleh selanjutnya di lakukan uji validitas dan reliabilitas, lalu dilakukan analisis data hasil penelitian, analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis rata – rata dan indeks kepuasan dalam bentuk persentase. Dari hasil analisis data di peroleh, tingkat kesesuaian atribut yaitu sebesar 92%. Hal ini menunjukkan tingkat kesesuaian masuk dalam kategori “Sangat Sesuai”, hasil peramalan penumpang antara tahun 2023-2032 diperoleh pada tahun 2023 jumlah penumpang sebesar 192.957, dan pada tahun 2032 jumlah penumpang meningkat dengan jumlah penumpang sebesar 304.359, hasil peramalan kapasitas Terminal Pelabuhan Loleo untuk 10 tahun kedepan yaitu 1936 m², hasil peramalan untuk kapasitas lahan parkir Pelabuhan Loleo 10 tahun kedepan yaitu 11509 m².

ABSTRACT

Bayu Badila

07231811003

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON PASSENGER SATISFACTION LEVEL OF LOLEO PORT INFRASTRUCTURE

Keywords : Quality of service, level of satisfaction, infrastructure

Loleo Port, located in Loleo hamlet, Aketobololo village, Oba Tengah sub-district, Tidore Islands Regency, North Maluku, is a strategic port in supporting the smooth traffic of people and goods to and from Oba Tengah. The high increase in sea crossing transport services encourages the government to pay attention to comfort and safety issues, especially the development of facilities for both passenger safety and speed boat safety. The purpose of this study was to determine the quality of service and the level of satisfaction of users of Loleo Port infrastructure, as well as to analysis the development of Loleo Port infrastructure in the next 10 years. The research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents. The data obtained was then tested for validity and reliability, then the data analysis of the research results was carried out using the average analysis method and the satisfaction index in the form of a percentage. From the results of data analysis obtained, the level of attribute suitability is 92%. This shows that the level of suitability is in the "Very Suitable" category, the results of passenger forecasting between 2023-2032 obtained in 2023 the number of passengers was 192,957, and in 2032 the number of passengers increased with a total of 304,359 passengers, the results of forecasting the capacity of the Loleo Port Terminal for the next 10 years is 1936 m², the results of forecasting for the parking lot capacity of Loleo Port for the next 10 years is 11.509 m².

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6

2.1 Definisi Pelabuhan.....	6
2.2 Pelayanan	7
2.2.2 Pelayanan Penumpang.....	8
2.2.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan	10
2.2.4 Kesenjangan Kualitas Layanan Kesenjangan (Gap)	10
2.3 Atribut Pelayanan Jasa Transportasi	11
2.3.1 Dimensi Kualitas Jasa.....	12
2.4 Pelabuhan	14
2.4.1 Tingkat Pelayanan Pelabuhan.....	16
2.5 Konsep Pelayanan Jasa Pelabuhan	17
2.6 Kepuasan Konsumen	19
2.7 Konsumen Pelabuhan.....	19
2.9 Program SPSS	21
2.10 Pendekatan Metode.....	21
2.10.1 Pendekatan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	21
2.10.2 Pendekatan <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI).....	23
2.10.3 Analisis Kuadran.....	24
2.11 Hasil Penelitian Studi Terdahulu	25

BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi dan waktu Penelitian	30
3.2.1 Lokasi Penelitian	30
3.2.2 Waktu Penelitian	31
3.3 Metode Pengumpulan Data	31
3.4 Teknik Pengambilan Data	33
3.5 Metode Analisis IPA	34
3.6 Bagan Alir Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Penelitian	36
4.2 Perhitungan Sampel	36
4.3 Deskripsi Responden Penelitian	37
4.4 Analisis Data	38
4.4.1 Uji Validitas	38
4.4.2 Uji Reliabilitas	40
4.4.3 Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	41

4.5 Analisis Perkembangan Jumlah penumpang Menggunakan Metode Regresi Linier.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
Kesimpulan.....	55
Saran.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rekomendasi Nilai CSI.....	23
Tabel 4.1 Pengujian Validitas Kinerja.....	38
Tabel 4.2 Pengujian Validitas Kepentingan.....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Tingkat Kinerja.....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Tingkat Kepentingan.....	40
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Tingkat Kinerja.....	41
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Tingkat Kepentingan.....	42
Tabel 4.7 Hasil perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	43
Tabel 4.8 Kategori Tingkat Kesesuaian.....	43
Tabel 4.9 Hasil Rata – Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan.....	44
Tabel 4.10 Perhitungan Penumpang Regresi Linier.....	49
Tabel 4.11 Hasil Peramalan Penumpang.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Terminal Penumpang Pelabuhan Loleo.....	29
Gambar 3.2 Layout Pelabuhan Loleo.....	30
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Gambar 4.4 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius.....	45
Gambar 4.5 Grafik Perkembangan Penumpang 2023-2032.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 3 : Tabel Nilai R

Lampiran 4 : Tabel Data

Lampiran 5 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Maluku Utara merupakan daerah maritim yang sebagian besar wilayahnya terdiri dari berbagai pulau. Desa Aketobololo, Kecamatan Oba Tengah merupakan salah satu desa yang berada di Provinsi Maluku Utara yang memiliki hubungan cukup dekat dengan Kota Ternate dilihat dari letak geografisnya. Dengan berkembangnya pusat perdagangan jasa dan pendidikan, hal ini berdampak pada meningkatnya pergerakan masyarakat yang berimplikasi pada kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi.

Pelabuhan Loleo, yang terletak di dusun Loleo, desa Aketobololo kecamatan Oba Tengah Kabupaten Tidore Kepulauan Maluku Utara, merupakan pelabuhan paling strategis dalam mendukung kelancaran lalu lintas orang dan barang dari dan ke Oba Tengah. Pelabuhan Loleo menjadi salah satu pelabuhan yang menghubungkan arus lalu lintas laut dari Oba Tengah ke Kota Ternate dan pulau Tidore.

Tingginya peningkatan jasa angkutan penyeberangan laut mendorong pemerintah untuk lebih memperhatikan masalah kenyamanan dan keselamatan terutama pengembangan fasilitas baik untuk keselamatan penumpang maupun keselamatan spit boat. Apabila pelayanan yang tidak baik terhadap penumpang pengguna Pelabuhan maka penumpang akan merasa tidak aman dan nyaman. Melihat kondisi diatas, maka perlu adanya evaluasi kinerja pelayanan Pelabuhan penyeberangan antar pulau sehingga

nantinya ada keseimbangan antara jumlah kebutuhan (*Demand*) dengan tingkat Pelayanan Pelabuhan.

Evaluasi kinerja pelayanan Pelabuhan salah satunya Kepuasan konsumen. dapat diketahui dengan membandingkan antara persepsi para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan atau inginkan. Dengan demikian kepuasan konsumen dapat diketahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau mereka peroleh. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja/jasa yang diterima atau diharapkan (Lupiyoadi,2001:158)

Kepuasan atau ketidakpuasan menjadi topik yang hangat dibicarakan pada tingkat internasional/global, nasional, industri dan perusahaan. Kepuasan pelanggan atau penumpang di tentukan oleh kualitas barang dan jasa yang di kehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan dan saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pelanggan merasa puas atau tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dibandingkan dengan tingkat kepuasan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan di bidang Pelabuhan perlu diciptakan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan pelanggan.

Peningkatan kualitas pelayanan khususnya Pelabuhan antara lain dapat dinilai melalui preferensi penumpang dan diharapkan dapat diketahui secara mendetail mengenai kelas-

kelas pelayanan yang perlu diberikan kepada pengguna jasa. Dengan melihat kondisi-kondisi yang telah disebutkan di atas, studi ini perlu kiranya dilaksanakan dalam rangka memberikan suatu standar pelayanan yang diperlukan sesuai dengan kelas pelayanannya. Pengevaluasian ini dilakukan untuk mencoba mendekatkan kualitas pelayanan yang diberikan yang lebih sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan konsumennya. Untuk memenangkan persaingan pihak penyedia jasa harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya dalam arti kinerja suatu jasa pelayanan sekurangkurangnya sama dengan apa yang diharapkan konsumen.

Pelabuhan penyeberangan harus memiliki pelayanan dan fasilitas yang sangat baik untuk menciptakan keadaan yang aman dan nyaman bagi penumpang. Karena itu perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan pengguna layanan Pelabuhan pLoleo, untuk mengetahui apakah pengguna layanan penyeberangan ini merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia, dan perlu diadakan analisis tingkat pelayanan Pelabuhan dengan mengukur tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) menggunakan metode "*Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Service Quality (SERVQUAL)*". Atas pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi ini adalah *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (empati).

Pelabuhan Pengumpan adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan dari pelabuhan utama dan pelabuhan pengumpul, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan

jangkauan pelayanan antar kabupaten /kota dalam provinsi (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 57 Tahun 2020).

Pelaksanaan penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tingkat preferensi masyarakat terhadap pelayanan pelabuhan Loleo. Sedang tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa dalam rangka menciptakan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pelabuhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah di tulis di atas, maka masalah yang di temukan dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pelayanan Pelabuhan Loleo Saat Ini?
2. Bagaimanakah Pengembangan Prasarana Di Pelabuhan Loleo Untuk 10 Tahun Kedepan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Kinerja Pelayanan Yang Ada Dipelabuhan Loleo Saat Ini.
2. Untuk Mengetahui Perkembangan Prasarana Di Pelabuhan Loleo Untuk 10 Tahun Kedepan dengan menggunakan metode regresi linier.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah, hal – hal yang tidak di bahas dalam penelitian ini adalah sebagaimana berikut :

1. Penelitian hanya berfokus pada penilaian (persepsi) penumpang tentang kinerja dan pelayanan di Pelabuhan Loleo.
2. Permasalahan dibatasi pada pengembangan fasilitas operasional pelabuhan saja, dalam hal ini perhitungan perencanaan konstruksi dermaga tidak akan dibahas.
3. Peneliti tidak membahas struktur bangunan di Pelabuhan.

1.5 Sistematika Penulisan

Terdapat 3 (tiga) Bab dalam sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah , Tujuan Masalah, Batasan Masalah dan Sistematika Penyusunan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan dibahas mengenai dasar-dasar teori yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah-masalah yang ada. Tinjauan pustaka meliputi: Analisis Tingkat Pelayanan Pelabuhan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang langkah - langkah atau metode dari penelitian ini yang bersifat sistematis, analitis, dan memberikan gambaran secara jelas dan baik sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang dapat dijadikan sebagai hasil suatu penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Pelabuhan

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.69 Tahun 2001, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batasan – batasan tertentu sebagai tempat kegiatan Pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 53 tahun 2002, yang mendefenisikan Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.61 Tahun 2009, Kepelabuhanan yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penyelenggaraan pelabuhan dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran,keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan atau barang,

keselamatan berlayar, tempat perpindahan intra atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan disekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat berlabuh, bersandarnya kapal, naik dan turun penumpang dan atau bongkar muat barang, hewan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi. (Lasse, 2014)

Sedangkan pengertian pelabuhan kegiatan pelayanan jasa kepelabuhan yang diselenggarakan oleh pelabuhan antara lain meliputi pelayanan jasa kapal, barang, alat-alat bongkar muat, penumpang peti kemas, informasi dan jasa kepelabuhanan lainnya. (Edy Hidayat, 2009)

2.2 Pelayanan

Pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Jasa (layanan) merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakwujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

Menurut (Anggrahini, 2019), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan

tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi.

2.2.1 Tingkat Pelayanan

Tingkat pelayanan (*level of service*) merupakan ukuran karakteristik pelayanan secara keseluruhan yang mempengaruhi pengguna jasa (Anggrahini, 2019). Tingkat pelayanan merupakan elemen dasar terhadap penampilan komponen-komponen transportasi, sehingga pelaku perjalanan tertarik untuk menggunakan suatu produk jasa transportasi. Faktor utama yang membandingkan tingkat pelayanan transportasi dapat dibagi menjadi 3 kelompok sebagai berikut:

1. Untuk kerja elemen-elemen yang mempengaruhi pengguna jasa, seperti kecepatan operasi, kepercayaan, dan keamanan.
2. Kualitas pelayanan, mencakup elemen-elemen kualitatif pelayanan seperti: kenyamanan, perilaku penumpang, keindahan, dan kebersihan.
3. Harga yang harus dibayar oleh pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan.

2.2.2 Pelayanan Penumpang

Jika ditinjau dari sisi angkutan laut sebagai main haul, maka pelayanan kepada penumpang mencakup dua hal, yaitu pelayanan penumpang pada saat kedatangan dan pelayanan penumpang pada saat pemberangkatan kapal (Badan & Perhubungan, 2011).

1. Pelayanan Penumpang Berangkat

Pada saat penumpang dan pengantarnya tiba di pelabuhan untuk naik kapal tertentu dengan tujuan tertentu, ada beberapa aktivitas yang perlu difasilitasi dengan disediakan dalam artian disediakan tempat/ fasilitas yang layak dengan keperluan. Aktivitas penumpang dimaksud meliputi :

- a. Perjalanan Jalan kaki atau dengan kendaraan) dari lokasi parkir kendaraan keterminal penumpang di pelabuhan;
- b. Turun dari kendaraan (kendaraan pribadi atau kendaraan carteran/sewa atau dengan taxi) di tempat parkir, kemudian menuju ke terminal penumpang
- c. Parkir kendaraan (bagi yang diantar dengan kendaraan pribadi)
- d. Mencari informasi tentang trayek dan jadwal pelayaran, kapal dan operatonya, serta pelayanan tiket
- e. Beli tiket dan masuk ke ruang tunggu;
- f. Menunggu di ruang tunggu untuk naik ke atas kapal
- g. Perjalanan dari ruang tunggu menuju kapal
- h. Naik ke atas kapal, mengangkut barang bawaan (bagasi)
- i. Berangkat menuju pelabuhan tujuan sesuai dengan trayek pelayaran kapal yang ditumpangi.

2. Pelayanan Penumpang Datang

- a) Turun dari kapal, menurunkan barang bawaan dari kapal

- b) Mencari informasi mengenai ketersediaan angkutan lanjutan (kendaraan, trayek, dan jadwal)
- c) perjalanan dari kapal ke tempat parkir atau keluar pelabuhan
- d) menunggu kendaraan di tempat parkir

2.2.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Perbedaan persepsi/pendapat mengenai kualitas pelayanan tersebut oleh pengguna jasa adalah perbedaan pendapat antara kinerja (hasil) yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pengguna jasa akan kecewa. Bila kinerja melebihi harapan, pengguna jasa akan sangat puas. Harapan pengguna jasa dapat dibentuk dari kebutuhan individu, pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi yang diterimanya .(Anita Susanti 2006)

2.2.4 Kesenjangan Kualitas Layanan (Gap)

Merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dalam hal ini pengguna jasa. Kesenjangan terjadi apabila pengguna jasa mempersepsikan pelayanan yang diterima lebih tinggi daripada desired service atau lebih rendah daripada adequate service kepentingan pengguna jasa tersebut. Lima kesenjangan kualitas pelayanan tersebut adalah:

- 1) Tidak Mengetahui Apa yang Pelanggan Inginkan Kesenjangan
- 2) Tidak Memilih Desain dan Standar Pelayanan yang Benar Kesenjangan
- 3) Tidak Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Standar Pelayanan Kesenjangan
- 4) Tidak Sesuai Antara Pelayanan Dengan Janji yang Diberikan Kesenjangan

- 5) Kesenjangan Antara Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan Kepuasan Pelanggan terjadi apabila tidak terdapat gap atau deviasi antara realitas pada saat produk diterima oleh pelanggan (dalam hal ini adalah kualitas pelayanan/tingkat pelayanan) dengan harapan, kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap produk itu sendiri. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen/ pelanggan dan tidak terdapat gap atau deviasi antara realitas dan pada saat produk diterima oleh pelanggan (Pramita, 2014).

2.3 Atribut Pelayanan Jasa Transportasi

Pelayanan dari suatu sistem transportasi akan mempengaruhi keputusan konsumen dalam hal kapan, kemana, untuk apa, dengan mode apa, rute mana dalam melakukan perjalanan. Konsumen yang berbeda akan mempertimbangkan jenis pelayanan dan moda yang berbeda pula, yang mencerminkan perbedaan dalam karakteristik sosial dan ekonomi. Konsumen dalam menggunakan moda transportasi mempunyai pertimbangan-pertimbangan dari segi utilitas, seperti tarif yang murah, kecepatan waktu, kenyamanan, kehandalan, kenyamanan dan keselamatan. Faktor-faktor ini sangat tergantung dari kondisi karakteristik sosial ekonomi dan perilaku masing-masing konsumen.

(Anggrahini, 2019) memberikan beberapa contoh atribut pelayanan jasa transportasi sebagai berikut:

1. Waktu
2. Waktu perjalanan total
3. Waktu yang dihabiskan pada tempat perpindahan

4. Frekuensi perjalanan
5. Jadwal waktu perjalanan
6. Biaya atau ongkos
7. Biaya transportasi langsung (tarif, toll, bahan bakar dan parkir)
8. Biaya operasi langsung (pemuatan dan dokumentasi)
9. Biaya tidak langsung (perawatan, asuransi, pergudangan, bunga
10. Keamanan dan keselamatan
11. Kemungkinan kerusakan pada barang
12. kemungkinan kecelakaan
13. Perasaan aman
14. Kesenangan dan kenyamanan
15. Jarak perjalanan
16. Jumlah pertukaran yang dilakukan kendaraan
17. Kesenangan fisik (temperatur, kebersihan, kualitas perjalanan)
18. Kesenangan psikologis (status, pemilikan sendiri).

2.3.1 Dimensi Kualitas Jasa

Definisi dimensi-dimensi kualitas jasa sebagaimana studi Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) adalah sebagai berikut:

- 1 Reliability (kehandalan) Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*),

terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain:

- a. Memberikan pelayanan sesuai janji
- b. Bertanggung jawab tentang pelayanan konsumen akan masalah pelayanan
- c. Memberi pelayanan yang baik saat pertama kepada konsumen
- d. Memberi pelayanan tepat waktu
- e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan

dijanjikan akan direalisasikan

- 2 Responsiveness Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Memberikan pelayanan yang cepat
- b. Kerelaan untuk membantu / menolong konsumen
- c. Siap dan tanggap dalam merespon permintaan dari para konsumen

- 3 Assurance, Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Atribut pelayanan yang ada

pada dimensi ini adalah:

- a. Karyawan yang memberikan jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen
- b. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan
- c. Karyawan yang sopan
- d. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen

4 Empathy (empati) Meliputi sikap kontak personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudian dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Contoh atribut-atribut yang ada pada dimensi ini adalah:

- a. Memberikan perhatian individu kepada konsumennya
- b. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya

5. Tangibles (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi, serta fasilitas lain yang harus ada dalam proses jasa. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Peralatan yang modern
- b. Fasilitas yang menarik

2.4 Pelabuhan

Dalam Bahasa Indonesia Pelabuhan dikenal 2 (dua) istilah yang berhubungan dengan arti Pelabuhan yaitu Bandar dan Pelabuhan. Kedua istilah tersebut sering tercampur aduk sehingga sebagian orang mengartikannya sama. Sebenarnya arti kedua istilah tersebut

berlainan. Bandar (harbour) adalah daerah perairan yang terlindungi terhadap gelombang dan angin untuk berlabuhnya kapal-kapal.

Bandar ini hanya merupakan daerah perairan dengan bangunan - bangunan yang diperlukan untuk pembentukannya, perlindungan dan perawatan, seperti pemecah gelombang, jetty dan sebagainya, dan hanya tempat bersingahnya Kapal untuk berlindung, mengisi bahan bakar, reparasi dan sebagainya. dan hanya tempat bersingahnya kapal untuk berlindung, mengisi bahan bakar, reparasi dan sebagainya. Suatu estuari atau muara sungai dengan kedalaman air yang memadai dan cukup terlindung untuk Kapal – Kapal memenuhi kondisi suatu bandar.

Pelabuhan (*port*) adalah perairan yang terlindung terhadap gelombang, yang dilengkapi dengan fasilitas terminal laut meliputi. Dermaga dimana Kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang, kran – kran untuk bongkar muat barang, gudang laut (transito) dan tempat penyimpanan dimana Kapal membongkar muatannya, dan gudang–gudang dimana barang–barang disimpan dalam waktu yang lebih lama selama menunggu pengiriman ke daerah tujuan atau pengapalan. Terminal ini dilengkapi dengan jalan kereta api, jalan raya atau saluran pelayaran darat. Dengan demikian daerah pengaruh Pelabuhan bisa sangat jauh dari Pelabuhan tersebut. Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pelabuhan merupakan bandar yang dilengkapi dengan bangunan – bangunan untuk pelayanan muatan dan penumpang seperti Dermaga, tambatan, dengan segala perlengkapannya. Jadi suatu Pelabuhan juga merupakan bandar, tetapi suatu bandar belum tentu Pelabuhan (Penguji, 2010).

2.4.1 Tingkat Pelayanan Pelabuhan

Menurut Suyono dalam bukunya *Shipping* pengangkutan intermodal ekspor impor melalui laut, pelabuhan memberi fasilitas dan pelayanan untuk kapal yang berkunjung. Pelayanan tersebut dapat dibagi menjadi dua kelompok, yakni pelayanan untuk orang dan pelayanan untuk kapal. Indikator pelayanan untuk kapal yaitu:

- Rata – rata kedatangan kapal per hari (*arrival rate*)

$$AR = \sum K H \dots\dots\dots(2.1)$$

Dimana:

AR = rata – rata kedatangan kapal perhari

K = kapal

H = hari dalam bulan yang bersangkutan

- Indikator pelayanan untuk orang meliputi fasilitas–fasilitas yang ada dipelabuhan.
- Indikator pelayanan fasilitas pelabuhan yaitu:
 1. Areal gedung terminal
 2. Areal parkir kendaraan antar – jemput
 3. Areal fasilitas bahan bakar (berdasarkan jumlah kebutuhan BBM per hari)
 4. Areal fasilitas air bersih (berdasarkan jumlah kebutuhan air bersih per hari)
 5. Areal generator
 6. Areal terminal angkutan umum dan parkir
 7. Areal fasilitas peribadatan
 8. Areal fasilitas kesehatan

2.5 Konsep Pelayanan Jasa Pelabuhan

Jasa adalah berbagai tindakan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak dapat menghasilkan kepemilikan hak milik terhadap sesuatu (Kotler, 2003). Berdasarkan definisi ini maka pelayanan di pelabuhan dikategorikan pada kegiatan jasa karena dalam perusahaan pelabuhan terdapat beberapa kegiatan dan fungsi pelabuhan yaitu menunjang kelancaran, keamanan, ketertiban, arus lalu lintas atau trafik (kapal, barang dan atau penumpang), menjaga keselamatan berlayar, tempat perpindahan intra dan atau antar moda (Gurning & Hariyadi, 2007) dimana kegiatan-kegiatan tersebut tidak menghasilkan produk yang berwujud fisik, tetapi memberikan jasa pelayanan penggunaan berbagai fasilitas di pelabuhan.

Kualitas jasa dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Dalam rangka menilai kualitas pelayanan jasa maka digunakan dimensi kualitas jasa dengan pelanggan sebagai penilai kualitas pelayanannya. Beberapa penelitian yang menilai kualitas jasa pelabuhan menggunakan beberapa dimensi dan variabel yang beraneka ragam. Ines Kolanovic, M.sc, et.al (2008) mendefinisikan variabel pelayanan pelabuhan berupa reabilitas (*Reability*) dan kompetensi (*competency*).

Kolanovic mendefinisikan beberapa dimensi kualitas pelayanan yang diajukan oleh Berry, Zeithaml & Parasuraman, yaitu: *reliability*; terkait dengan konsistensi pada kinerja, tidak ada kesalahan dan tidak ada penundaan ataupun pembatalan, *accessibility*; terkait dengan kesiapsiagaan untuk memberikan pelayanan oleh pekerja, *competence*; terkait dengan

pengetahuan dan kemampuan personal, *access*; terkait dengan kemudahan dan kesederhanaan untuk melakukan kontak, *courtesy*; kesopanan, persahabatan, dan rasa menghormati, *communicability*; terkait dengan kemampuan memberikan informasi dan mendengarkan konsumen, *credibility* (support); terkait dengan kepercayaan dan kejujuran, *safeness*; terkait dengan rendahnya bahaya dan resiko, pemahaman terhadap kebutuhan pengguna, *appearance*; terkait dengan persepsi pengguna terhadap pelayanan, peralatan dan staf. Untuk menentukan atribut-atribut dalam dimensi pelayanan jasa pelabuhan perlu memahami karakter kegiatan jasa pelayanan pelabuhan. Fungsi utama jasa pelayanan pelabuhan adalah memperlancar perpindahan intra dan antar moda transportasi, sebagai pusat kegiatan pelayanan transportasi laut dan sebagai pusat distribusi dan konsolidasi barang. Oleh karena itu dalam menjalankan fungsinya pelabuhan memberikan berbagai macam pelayanan (Gurning & Eko, 2007):

1. Penyediaan kolam pelabuhan dan perairan untuk lalu lintas kapal dan tempat berlabuh.
2. Penyediaan jasa-jasa perhubungan dengan pemanduan kapal (*pilotage*) dan pemberian jasa tunda untuk kapal laut.
3. Penyediaan dan pelayanan jasa dermaga untuk tambat/sandar, bongkar muat barang serta penyediaan fasilitas naik turun penumpang.
4. Penyediaan dan pelayanan jasa gudang dan tempat penimbangan barang, angkutan di perairan pelabuhan, alat bongkar muat serta peralatan pelabuhan.
5. Penyediaan tanah untuk berbagai bangunan dan lapangan sehubungan dengan kepentingan kelancaran angkutan laut hasil industri.

6. Penyediaan jaringan dan jalan jembatan, lahan parkir, sanitasi, instalasi listrik, instalasi air minum, depo bahan bakar dan pemadam kebakaran.
7. Penyediaan jasa terminal bongkar muat peti kemas, muatan curah cair, dan muatan curah kering.
8. Penyediaan jasa lainnya yang dapat menunjang pelayanan jasa kepelabuhan.

2.6 Kepuasan Konsumen

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, maka pelabuhan memiliki konsumen tersendiri yang membutuhkan pelayanan terbaik. Untuk itu perlu dijelaskan terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan konsumen. Menurut Kotler (1994) konsumen adalah semua orang dan kelompok organisasi membeli atau menerima barang atau jasa bagi konsumen pribadi. Jadi konsumen merupakan semua orang yang membeli dan menerima, serta membutuhkan pelayanan dan perhatian perlakuan dari pemberi jasa.

Kepuasan konsumen merupakan masalah yang sering kali kurang diperhatikan oleh perusahaan, padahal sebenarnya memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi pembelian atau penggunaan jasa yang nantinya akan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap atau jasa yang dihasilkan. Loyalitas akan menentukan hidup matinya perusahaan itu sendiri.

2.7 Konsumen Pelabuhan

Menurut M. Noch Idris Ronosentono (1997), secara internasional *freight forwarder* yaitu perusahaan atau Badan Hukum yang menjalankan kegiatan dan usahanya untuk kepentingan umum dari masyarakat atau pemakai jasa, dengan memberikan pelayanan,

mempersiapkan serta melaksanakan pengiriman sejumlah barang (milik orang lain), dengan memperoleh imbalan upah (kompensasi), dimana untuk dimaksud tersebut maka terhadap barang-barang dimaksud akan didata sedemikian rupa pengapalannya barang secara konsolidasi (*groupingsystem*) dan bertanggung jawab terhadap pengangkutan barang tersebut dari tempat penerimaan sampai ke tempat tujuan serta mengatur pengangkutannya sedemikian rupa termasuk pengapalan.

Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa *freight forwarder* itu adalah setiap perusahaan atau badan yang menjalankan kegiatan dan usahanya untuk kepentingan umum dengan memberikan pelayanan. Mempersiapkan serta melaksanakan pengiriman sejumlah barang milik orang lain dengan memperoleh imbalan. Untuk maksud ini maka dilakukan pengapalan barang secara terencana, teratur dan bertanggung jawab, demikian juga dengan dengan pemberian pelayanan sesuai dengan peraturan distribusi yang berlaku. Dengan hal ini barang-barang dimaksud dapat diberangkatan dari tempat pengiriman sampai tempat tujuan yang telah ditentukan.

2.8 Pelabuhan Pengumpan Regional

Pelabuhan Pengumpan Regional adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan dari pelabuhan utama dan pelabuhan pengumpul, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan

dengan jangkauan pelayanan antar kabupaten /kota dalam provinsi (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 57 Tahun 2020).

2.9 Program SPSS

SPSS merupakan program olah data statistik yang sudah sangat populer dan banyak pmakainya, baik untuk penelitian umum, penelitian skripsi, tesis, disertai dan sebagainya (Priyatno, 2018).

SPSS sendiri kependekan dari *statistical product and service solution*, yaitu sebuah software untuk keperluan olah data satatistik.

2.10 Pendekatan Metode

2.10.1 Pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Pendekatan *Importance-Performance Analysis* (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala lima tingkat. Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (diberi simbol X) dan tingkat kepentingan pengguna jasa (diberi simbol Y) sebagaimana dijelaskan dengan model matematik sebagai berikut :

$$(1) Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \dots\dots\dots (2.1)$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden,

Xi = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kinerja),

Yi = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa,

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi dengan skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan rumus:

$$(1) \bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots (2.2)$$

$$(2) \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (2.3)$$

Dimana :

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

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

N = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ($\bar{X}$, $\bar{Y}$), dimana $\bar{X}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang

seluruh faktor atau atribut dan $\bar{Y}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X} i}{K} \dots\dots\dots (2.4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y} i}{K} \dots\dots\dots (2.5)$$

Dimana:

$\bar{X}$ = Rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$ = Rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan

K = Jumlah atribut yang mempengaruhi pelayanan

2.10.2 Pendekatan *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

Manfaat dilakukannya *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa Terminal penumpang pelabuhan Loleo. Dalam menentukan atau mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa kapal laut/speed boat dapat ditentukan dengan indikator nilai CSI yang mempertimbangkan tingkat harapan pengguna jasa terhadap faktor-faktor yang akan ditentukan. Berdasarkan rekomendasi yang diusulkan oleh Oktaviani dan Suryana (2006)

Tabel 2.1. Rekomendasi Nilai CSI

NO	ANGKA INDEKS	INTERPRETASI NILAI CSI
1.	81% - 100%	Sangat Puas
2.	66% - 80%	Puas

3.	51% - 65%	Cukup Puas
4.	36% - 50%	Kurang Puas
5.	0% - 35%	Tidak Puas

Tabel lanjutan 2.1
(Sumber : Oktaviani dan Suryana 2006)

2.10.3 Analisis Kuadran

Analisis kuadran ini berfungsi untuk memetakan kinerja dan kepentingan (harapan) dari pengguna jasa terminal penumpang. Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi indikator kualitas pelayanan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan penelitian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan menjadi tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. menjelaskan bahwa pengertian dari masing-masing kuadran dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas utama), Kuadran ini merupakan indikator yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang kondisinya tidak memuaskan dan perlu mendapat prioritas peningkatan.
2. Kuadrat B (Pertahankan kinerja). Kuadrat ini menunjukkan indicator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang komdisinya telah memenuhi haran dan perlu dipertahankan.
3. Kuadran C (Prioritas rendah), Kuadran ini menunjukkan indikator yang tidak begitu penting dalam memenuhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja, yang pelaksanaannya dianggap kurang penting.

4. Kuadran D (Berlebihan), Kuadran ini menunjukkan indikator yang tidak begitu penting dalam memenuhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja yang dalam pelaksanaannya pengguna jasa menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan sehingga tidak menjadi prioritas perbaikan (berlebihan)

2.11 Hasil Penelitian Studi Terdahulu

Penelitian terdahulu akan menjadi acuan penulis untuk melakukan penelitian. Beberapa penelitian dari jurnal nasional serta tesis dan skripsi penulis menemukan adanya beberapa kesamaan metode dan obyek studi yang dipilih. Berikut beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Andriani (2011)

Andriani (2011) melakukan penelitian dengan Optimalisasi waktu sandar penyeberangan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di pelabuhan Merak - Bakauheni . penelitian ini bertujuan untuk menghadapi fluktuasi angkutan yang terjadi dimana perlu adanya kesiapan baik dari pengaturan bongkar muat kendaraan barang dan penumpang. Penjadwalan dan penyediaan jumlah kapal yang memadai yang disesuaikan dengan tingkat permintaan angkutan, sehingga tidak terjadi antrean penumpang di loket, antrean kendaraan yang akan masuk ke kapal, antrean kapal yang akan sandar dan waktu tempuh. Sistem pelayanan menjadi lebih optimal tanpa mengabaikan faktor-faktor keselamatan. Untuk menilai kualitas pelayanan Merak – Bakauheni, sampel penelitian kualitas pelayanan masing-masing berjumlah 53 untuk penumpang pengemudi kendaraan bermotor roda 4

dan 43 untuk kru kapal. Atribut jasa dianalisis untuk mencari variabel-variabel yang akan digunakan dalam linier programming. Dari hasil analisis programming dengan tujuan untuk meminimalisasi waktu sandar mendapatkan solusi optimum yaitu $Z = 130$ dengan $X_1 = 4$ dan $X_2 = 1,5$. Ekspektasi jumlah waktu seluruhnya dalam sistem antrean pada 8 tahap pelayanan pelabuhan untuk kendaraan roda 4 adalah selama 125 menit.

2. Mandoko, Widyastuti (2008)

Mandoko, Widyastuti (2008) melakukan penelitian dengan judul Analisa Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang pengguna jasa bandar udara terhadap pelayanan di terminal domestic Bandara Juanda Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan penumpang pengguna jasa bandar udara terhadap pelayanan di terminal domestik yang telah dilakukan oleh pengelola bandara di Bandara Juanda Surabaya. Analisa yang 8 dipakai adalah analisa kepuasan dengan menggunakan kuadran pada diagram kartesius berdasarkan nilai rata-rata variabel kepuasan dan kepentingan Dari analisa kepuasan, atribut - atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan paling utama dari pengelola bandar udara adalah fasilitas dan peralatan yang membantu penumpang dalam membawa barang bawaannya, kemudahan mendapatkan informasi mengenai pengaturan/kepastian jadwal keberangkatan pesawat, kemudahan dan cepatnya proses pengambilan barang di Baggage Claim dan Petugas bandara yang cepat saat dibutuhkan (Portir atau PT. Angkasa Pura). Dari semua variabel pelayanan menunjukkan responden mempunyai kepentingan atau harapan

yang lebih tinggi dari kepuasan yang dirasakan. Dari hasil perhitungan CSI menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Konsumen sebesar 71,91 %, artinya responden sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

3. Hermanto (2008)

Hermanto (2008) melakukan penelitian dengan judul Analisis Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan terminal peti kemas Semarang. penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang dalam dimensi Penampilan Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), dan Empati (Emphaty). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 70 orang responden pengguna jasa ekspor dan 70 orang responden pengguna jasa impor barang melalui TPKS. Penyebaran kuesioner dilakukan di kantor TPKS pada saat jam kerja. Untuk mengukur tingkat kepuasan responden/konsumen terhadap pelayanan yang diberikan pihak TPKS digunakan metode *Importance Performance Analysis* atau Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data kuesioner disimpulkan bahwa untuk kegiatan ekspor terdapat dua faktor yang menurut responden menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena belum memuaskan, yaitu : Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari customer/pengguna jasa (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 80,83%), dan Pelayanan operator bongkar muat Peti Kemas yang cepat dan tepat (waktu pelayanan ekspor) (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 84,68%). Presentasi tingkat kepuasan untuk pengguna

jasa ekspor adalah 13% sangat memuaskan, 46% memuaskan, 40% biasa, 1% kurang memuaskan dan 0% tidak memuaskan. Sedangkan untuk kegiatan impor terdapat tiga faktor yang menurut responden menjadi prioritas utama untuk 9 ditingkatkan karena belum memuaskan, yaitu : Pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan karyawan TPKS (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 75%); Kemampuan karyawan TPKS untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/masalah yang timbul dari customer/pengguna jasa (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 78,33%); dan Petugas TPKS memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pelayanan impor kepada pelanggan/customer (dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 80,75%). Persentasi tingkat kepuasan untuk pengguna jasa impor adalah 4% sangat memuaskan, 40% memuaskan, 42% biasa, 13% kurang memuaskan.

4. Iriyani (2022)

Iriyani (2022) melakukan penelitian dengan judul Study Tingkat Kepuasan Pelayanan Prasarana Pelabuhan Trikora. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan terhadap kepuasan pengguna prasarana pelabuhan trikora tidore. peneliti memakai metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Costumer Satisfication Index* (CSI).

Berdaasarkan hasil penelitian menggunakan metode IPA, peneliti menemukan hasil dimana tingkat kinerja 3,22 atau baik sedangkan tingkat kepentingan 4,48 atau tinggi makan kinerja pelabuhan belum keseluruhan keinginan pelanggan karena nilai tingkat kinerja yang di dapat lebih rendah jika di bandingkan dengan nilai tingkat kepentingan

pelanggan. Untuk itu pihak pelabuhan harus meningkatkan kinerjanya agar terjadi kesamaan antara tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan.

Berdasarkan perhitungan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI), nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sebesar 64% yang artinya pelanggan cukup puas dengan kualitas pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini mengadopsi penelitian kuantitatif deskriptif menggunakan metode survei, dilaksanakan untuk mengetahui persepsi pengguna jasa digunakan kuesioner yang disebarkan ke Penumpang speed boat di Pelabuhan Loleo. Penelitian ini melibatkan responden dengan mempertimbangkan waktu, lokasi, umur, jenis kelamin, pekerjaan, penghasilan dan asal reseponden. Dengan metode ini penulis mencoba untuk mendeskripsikan persepsi Penumpang speed boat tentang tingkat pelayanan Pelabuhan Loleo.

3.2 Lokasi dan waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian studi perbandingan kinerja prasarana pelabuhan pengumpan lokal dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Terminal penumpang pelabuhan Loleo

(Sumber : Dokumentasi)



Gambar 3.2 Layout Pelabuhan Loleo
(sumber : Google maps.com)

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian studi perbandingan kinerja prasarana pelabuhan pengumpan lokal ini dilakukan dengan rencana waktu yang berlangsung selama kurang lebih 6 bulan di mulai dari bulan juli sampai November.

3.3 Metode Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan dengan responden yang telah ditentukan. Selain melakukan wawancara, data primer juga diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan oleh peneliti kepada penumpang maupun pengunjung terminal penumpang untuk diisi dan dikembalikan. Tujuan ini memberikan gambaran secara umum terhadap tingkat pelayanan serta kondisi fasilitas yang ada di terminal

Penumpang Pelabuhan Loleo. Berikut ini merupakan hal-hal yang dibutuhkan dalam pengumpulan data primer yaitu:

1. Wawancara
2. Kuesioner
3. Dokumentasi

b. Data Sekunder

Dalam pengambilan data pendukung atau data sekunder perlu adanya kerja sama dengan instansi terkait, dalam hal ini yaitu Dinas Perhubungan Kabupaten Tidore Kepulauan.

Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini ialah:

1. Lay Out Teminal Penumpang Pelabuhan Loleo
2. Data penumpang Pelabuhan 5 Tahun terakhir
3. Data fasilitas dalam terminal Penumpang Pelabuhan Loleo

c. Metode pengumpulan sampel

Klasifikasi penentuan responden yaitu dipilih secara random/tidak teratur dimana responden yang akan diberikan kuesioner yaitu pengguna jasa angkutan/penumpang yang ada dalam Terminal Penumpang pelabuhan Loleo. Adapun formula dalam menentukan ukuran sampel yang besar dan populasi diketahui di tentukan dengan rumus:

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di toleransi. Konstanta (0.1 atau 100%)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, dalam pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa teknik, diantaranya:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan dengan menggunakan petunjuk wawancara (interviewer guide), berisi tentang pokok-pokok pertanyaan yang telah direncanakan dan dianggap penting untuk mendapatkan data penelitian dari studi kinerja pelayanan dan pengembangan pelabuhan Loleo. Wawancara dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan peneliti sebelumnya, yaitu tentang kelayakan pelabuhan.

Selain itu wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Dengan menggunakan wawancara semi terstruktur diharapkan peneliti dapat memperoleh informasi yang sesuai dengan yang diharapkan dari responden. Maka dari itu, dalam wawancara semi terstruktur ini diperlukan adanya pedoman wawancara yang memuat

sejumlah pertanyaan terkait. Namun, nantinya pertanyaan juga bisa dikembangkan ketika berada di lapangan. Sehingga dengan demikian akan diperoleh data yang lengkap untuk menganalisis permasalahan yang diteliti.

2. Pembagian Kuisisioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden secara langsung maupun tidak langsung. Kuesioner termasuk aspek penting dalam penelitian yang terdiri dari serangkaian pertanyaan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Para peneliti biasanya menggunakan kuesioner penelitian untuk mengumpulkan data dari responden yang relatif cepat. Kuesioner penelitian merupakan alat yang paling efektif untuk mengukur perilaku, sikap, preferensi, pendapat dan niat dari respons penelitian.

3.5 Metode Analisis IPA

Analisis mengenai tingkat kepuasan pelayanan pelabuhan menggunakan teknik IPA (*Importance and Performance Analysis*) dimana *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka terima serta atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan kinerjanya karena adanya perbedaan persepsi antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan hasil jawaban responden akan diketahui skor penilai kepuasan dan harapan. Setelah itu dilakukan perhitungan untuk mengetahui kesuaian antara kepuasan dan

harapan untuk setiap variabel yang ada. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kepuasan dan harapan penumpang kapal. Adapun rumus yang digunakan (John Martila and John C. James yang dikutip oleh Supranto, 2006) adalah:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \dots\dots\dots (3.2)$$

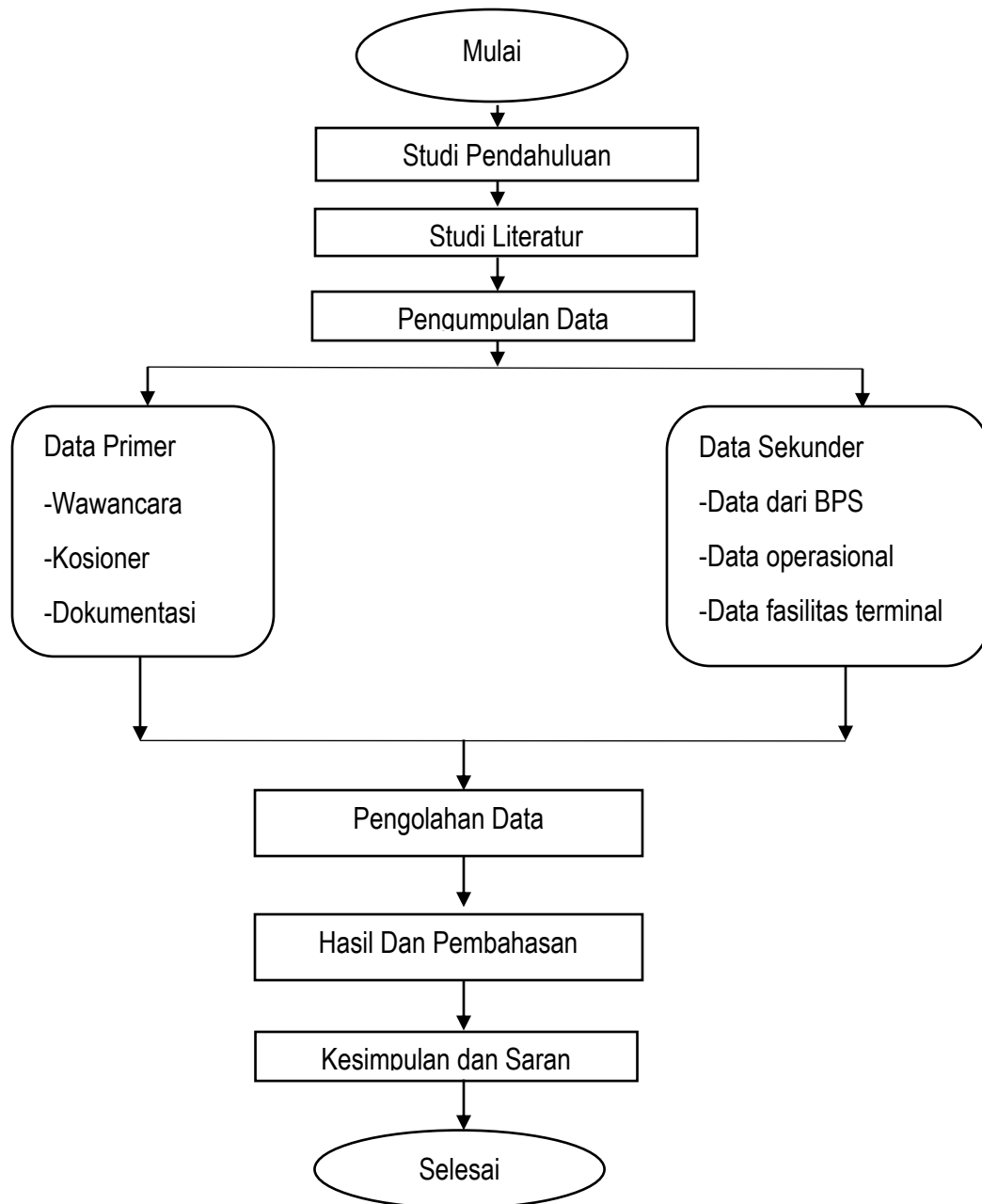
Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

3.6 Bagan Alir Penelitian



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama satu minggu di bulan Desember tahun 2023. Adapun data yang diperoleh data kuesioner, data fasilitas, hasil wawancara dan data operasional pelabuhan Loleo.

4.2 Perhitungan Sampel

Jumlah sampel dari penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus slovin, rumus slovin adalah sebuah rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus slovin dapat dilihat berdasarkan notasi sebagai berikut :

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

Dimana: :

n = Sampel

N = Populasi

e^2 = Batas kesalahan (konstanta 10% = 0,1)

Diperoleh jumlah populasi di lokasi penelitian sebanyak 116.149 jiwa penduduk kota Tidore Kepulauan, maka perhitungan untuk mendapatkan jumlah sampel yang akan diteliti yaitu:

$$n = \frac{116.149}{1 + 116.149 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{116.149}{1.161}$$

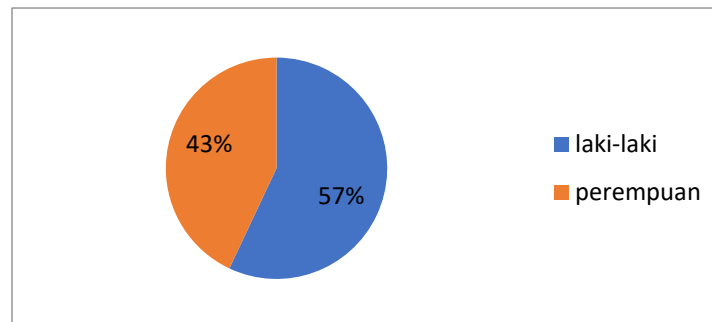
$$n = 100$$

Jadi, sampel data kuesioner adalah 100 sampel data kuesioner

4.3 Deskripsi Responden Penelitian

Data penelitian yang berhasil di kumpulkan oleh peneliti kemudian di analisis. Analisis karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan penghasilan.

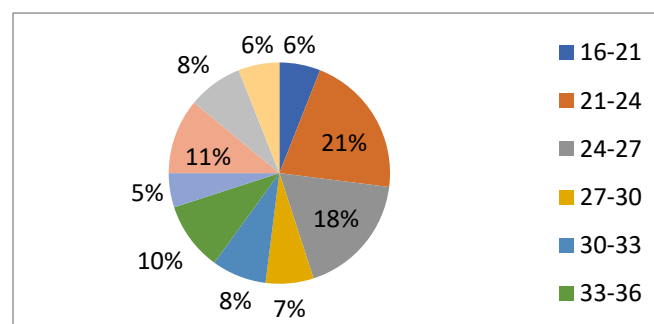
1. Berdasarkan jenis kelamin responden



Gambar 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan pada identifikasi jenis kelamin, dapat di lihat bahwa responden di dominasi oleh laki-laki sebesar 57 orang (57%), kemudian ada responden perempuan sebesar 43 orang (43%).

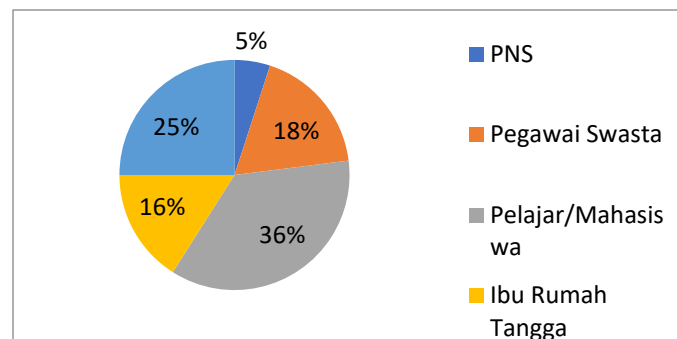
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar .42 karakteristik responden berdasarkan usia

Karakteristik responden berdasarkan usia, dapat di ketahui bahwa jumlah responden terbanyak pada usia 21 sampai 24 tahun dengan presentase sebesar 21%, dan usia 24 sampai 27 tahun sebesar 18%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan Pekerjaan, mempunyai jumlah terbanyak yang berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa dengan persentase sebesar 36%, sedangkan responden paling sedikit yaitu PNS dengan jumlah persentase 5%.

4.4 Analisis Data

4.4.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner dari masing-masing variabel tersebut.

Table 4.1 Pengujian validitas kinerja

Uji validitas			
kinerja			
Item (X)	r hitung	r tabel	keterangan
X1	0,207	0,197	Valid
X2	0,229	0,197	Valid
X3	0,393	0,197	Valid
X4	0,361	0,197	Valid
X5	0,499	0,197	Valid
X6	0,441	0,197	Valid
X7	0,606	0,197	Valid
X8	0,737	0,197	Valid

Tabel lanjutan 4.1 Pengujian Validitas Kinerja

X9	0,697	0,197	Valid
X10	0,726	0,197	Valid
X11	0,662	0,197	Valid
X12	0,547	0,197	Valid
X13	0,563	0,197	Valid
X14	0,605	0,197	Valid
X15	0,545	0,197	Valid

Hasil uji validitas tingkat kinerja menunjukkan bahwa dari 15 butir pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung > nilai r tabel pada $n = 100$.

Tabel 4.2 Pengujian validitas kepentingan

Uji validitas			
kepentingan			
Item (Y)	r hitung	r tabel	keterangan
Y1	0,238	0,197	Valid
Y2	0,199	0,197	Valid
Y3	0,373	0,197	Valid
Y4	0,358	0,197	Valid
Y5	0,556	0,197	Valid
Y6	0,510	0,197	Valid
Y7	0,644	0,197	Valid
Y8	0,606	0,197	Valid
Y9	0,593	0,197	Valid
Y10	0,577	0,197	Valid
Y11	0,520	0,197	Valid
Y12	0,610	0,197	Valid
Y13	0,473	0,197	Valid
Y14	0,429	0,197	Valid
Y15	0,578	0,197	valid

Hasil uji validitas tingkat kepentingan menunjukkan bahwa dari 15 butir pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung > nilai r tabel pada $n = 100$.

4.4.2 Uji Reliabilitas

Tinggi rendahnya nilai reliabilitas secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas berkisar antara 0,0-1, dan dibagi menjadi beberapa kategori yaitu :

Reliabilitas sangat tinggi (0,8-1,0), reliabilitas tinggi (0,6-0,8), reliabilitas cukup (0,4-0,6), reliabilitas rendah (0,2-0,4), dan reliabilitas buruk (0,0-0,2) sehingga besarnya koefisien reliabilitas minimal yang harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah (0,4-0,6) (Sujarweni, 2007). Pengujian ini diaplikasikan langsung menggunakan program SPSS untuk mempermudah peneliti dalam pengujian data.

Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas untuk tingkat kinerja

Uji reliabilitas tingkat kinerja		
Nilai acuan	Nilai cronbach's alpha	Keterangan
0,6	0,825	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah 2023

Tabel 4.4 hasil uji reliabilitas untuk tingkat kepentingan

Uji reliabilitas tingkat Kepentingan		
Nilai acuan	Nilai cronbach's alpha	Keterangan
0,6	0,779	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah 2023

Dari hasil pengujian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa atribut kinerja dan atribut kepentingan dinyatakan reliable. Karena berdasarkan nilai $0,825 > 0,6$ untuk kinerja, dan nilai $0,778 > 0,6$ untuk tingkat kepentingan. Sehingga seluruh atribut dinyatakan reliabel.

4.4.3 Hasil Perhitungan *Importance performance Analysis* (IPA)

Pada penelitian ini terdapat perbandingan antara dua sub variabel yaitu kinerja (X) dan tingkat kepentingan (Y). Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survey dengan cara menyebarkan kuesioner maka dapat di analisa menggunakan metode IPA (*Importance performance Analysis*) untuk mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan responden adalah sebagai berikut :

a. Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki)

Tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan kinerja (Xi) dengan skor kepentingan (Yi). Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah hasil perhitungan tingkat kesesuaian tersebut :

Tabel 4.5 Distribusi jawaban responden tingkat kinerja

Distribusi Jawaban responden Tingkat Kinerja							
Atribut Pertanyaan (X)	Skor					Total	Xi
	1	2	3	4	5		
	Jawaban Responden						
X1	0	0	4	23	73	100	469
X2	0	0	5	37	58	100	453
X3	0	0	6	34	60	100	454
X4	0	0	3	27	70	100	467
X5	1	2	13	37	47	100	427
X6	2	4	10	42	42	100	418
X7	3	8	12	45	32	100	395
X8	4	3	22	30	41	100	401
X9	2	5	14	36	43	100	413
X10	2	8	13	40	37	100	402
X11	2	9	12	36	41	100	405

Tabel lanjutan 4.5 Distribusi jawaban responden tingkat kinerja

Distribusi Jawaban Responden Tingkat Kinerja							
Atribut Pertanyaan (X)	Skor					Total	Xi
	1	2	3	4	5		
X12	3	6	14	38	39	100	404
X13	0	6	18	38	38	100	408
X14	0	8	15	38	39	100	408
X15	3	7	19	32	39	100	397

Sumber : Data Primer Diolah 2023

Tabel 4.6 Distribusi jawaban responden tingkat kepentingan

Distribusi Jawaban responden Tingkat Kepentingan							
Atribut Pertanyaan (Y)	Skor					Total	Yi
	1	2	3	4	5		
	Jawaban Responden						
Y1	0	0	3	13	84	100	481
Y2	0	0	2	15	83	100	481
Y3	0	0	2	25	73	100	471
Y4	0	0	0	11	89	100	489
Y5	0	0	3	34	63	100	460
Y6	0	0	6	29	65	100	459
Y7	0	0	7	32	61	100	454
Y8	0	0	9	36	55	100	446
Y9	0	0	5	34	61	100	456
Y10	0	0	2	41	57	100	455
Y11	0	0	4	36	60	100	456
Y12	0	0	3	43	54	100	451
Y13	0	0	3	47	50	100	447
Y14	0	0	2	49	49	100	447
Y15	0	0	5	40	55	100	450

Sumber : Data primer diolah 2023

Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Tingkat kesesuaian

Tingkat Kesesuaian			
Atribut Pertanyaan	Kinerja	Kepentingan	(Tki%)
1	469	481	98%
2	453	481	94%
3	454	471	96%
4	467	489	96%
5	427	460	93%
6	418	459	91%
7	395	454	87%
8	401	446	90%
9	413	456	91%
10	402	455	88%
11	405	456	89%
12	404	451	90%
13	408	447	91%
14	408	447	91%
15	397	450	88%
Rata-rata			92%

Sumber : Data primer diolah 2023

Berdasarkan perhitungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, menunjukan hasil rata-rata tingkat kesesuaian atribut yaitu, sebesar 92% hal ini menunjukan tingkat kesesuaian masuk kedalam kategori tingkat “sangat sesuai”. Jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata, maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Kategori tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat dari kriteria kesesuaian yang terdapat pada tabel 4.8

Tabel 4.8 Kategori tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian	Kisaran Kesesuaian (%)
Sangat Sesuai	80-100%
Sesuai	70-79%

Tabel lanjutan 4.8 kategori tingkat kesesuaian

Cukup Sesuai	60-69%
Kurang Sesuai	50-59%
Tidak Sesuai	40-49%

Sumber : indrawinangsih dan Sudaryanto (2007)

b. Penentuan Skor Rata-Rata Atribut Tingkat Kinerja Dan Kepentingan

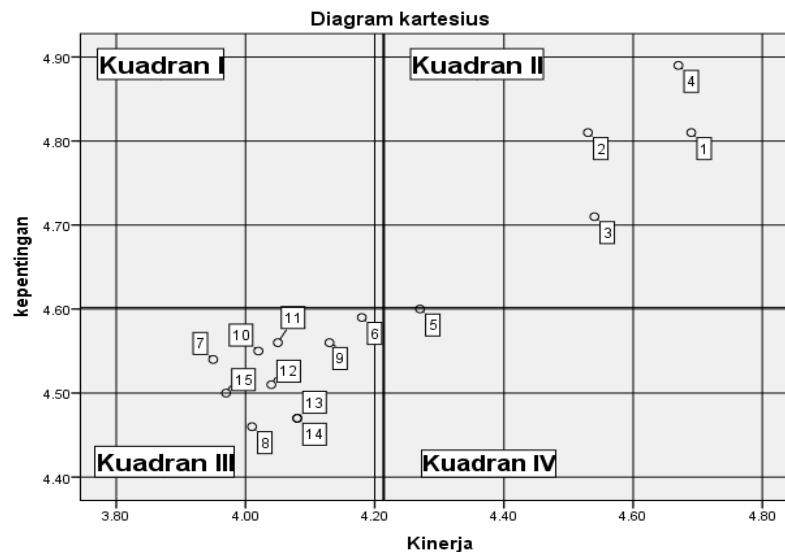
Sebelum membuat diagram kartesius terlebih dahulu dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Hasil perhitungan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel 4.9 dibawah ini :

Tabel 4.9 Hasil Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan kepentingan

Tingkat Kesesuaian				
Atribut Pertanyaan	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	Rata-Rata Kinerja (X)	Rata-Rata Kepentingan (Y)
1	469	481	4,69	4,81
2	453	480	4,53	4,80
3	454	471	4,54	4,71
4	467	489	4,67	4,89
5	427	460	4,27	4,60
6	418	459	4,18	4,59
7	395	454	3,95	4,54
8	401	446	4,01	4,46
9	413	456	4,13	4,56
10	402	455	4,02	4,55
11	405	456	4,05	4,56
12	404	451	4,04	4,51
13	408	447	4,08	4,47
14	408	447	4,08	4,47
15	397	450	3,97	4,50
Rata-rata			4,21	4,60

Sumber : Data Primer diolah 2023

Hasil perhitungan rata-rata seluruh atribut tingkat kinerja (X) diperoleh nilai sebesar 4,21 sedangkan hasil perhitungan rata-rata kepentingan (Y) diperoleh nilai sebesar 4,60. Nilai tersebut digunakan sebagai pembagi dalam diagram kartesius menjadi empat bagian kuadran yaitu kuadran I prioritas utama, kuadran II pertahankan prestasi, kuadran III prioritas rendah serta kuadran IV berlebihan (Supranto, 2006). Hasil diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut ini :



Sumber : Data Primer Diolah 2023

Gambar 4.4 Hasil perhitungan Diagram Kartesius

Dalam gambar 4.4 dari diagram kartesius terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna prasarana pelabuhan Loleo terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada dalam kuadran I ini dianggap penting oleh responden, namun kinerja yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang oleh pengguna. Dari hasil perhitungan diagram karteius tidak ada satupun atribut yang berada dalam kuadran I, yang berarti bahwa tidak ada satupun atribut yang di nilai kurang dalam pelaksanaannya.

2. Kuadran II

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran II adalah :

- a. Lokasi pelabuhan mudah di jangkau
- b. Pelabuhan dekat dengan jalan utama
- c. Kebersihan lingkungan pelabuhan
- d. Kebersihan mushola
- e. Ketepatan waktu pelayanan sesuai janji yang diberikan

3. Kuadran III

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pelanggan sedangkan kualitas

pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Adapun faktor/atribut yang termasuk di dalam kuadran III adalah :

- a. Perlakuan terhadap pelanggan tidak diskriminasi
- b. Petugas yang selalu siap dalam menanggapi kebutuhan pelanggan
- c. Kemampuan petugas dalam menanggapi kebutuhan pelanggan
- d. Petugas pelayanan selalu bersikap sopan terhadap pelanggan
- e. Adanya jaminan informasi yang benar dan aktual dari petugas pelayanan
- f. Keyakinan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan informasi
- g. Pembelian tiket sesuai harga yang ditetapkan
- h. Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan
- i. Respon terhadap keluhan para pelanggan
- j. petugas selalu mengutamakan kepentingan pelanggan

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi dalam pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak pelayanan, sehingga sangat memuaskan akan tetapi menjadi lebih tidak efektif. Adapun faktor/atribut yang

termasuk dalam kuadran ini adalah **Ketepatan waktu pelayanan sesuai janji yang diberikan.**

4.5 Analisis Perkembangan jumlah penumpang Menggunakan Metode regresi Linier

Terdapat perhitungan penumpang dengan menggunakan metode regresi linier berpedoman bahwa jumlah pangkagt dua dari jarak antara titik-titik dengan garis linier menunjukkan dua variabel dengan persamaan umum :

Y : Penumpang (variabel tak bebas)

X : Tahun pengamatan (variabel bebas)

n : Jumlah tahun pengamatan

Dengan Y adalah jumlah penumpang turun dan X adalah tahun pengamatan, untuk mencari koefisien a dapat di hitung dengan persamaan umum sebagai berikut :

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

$$a = \frac{((779114 \times 55) - (15 \times 2.461.122))}{((5 \times 55) - (15)^2)}$$

$$a = 118.689$$

Selanjutnya untuk mencari koefisien b dapat di hitung dengan menggunakan persamaan sebagai berikut :

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

$$b = \frac{((10 \times 2.461.122) - (15 \times 779.114))}{((5 \times 55) - (15)^2)}$$

$$b = 12.378$$

Dari hasil perhitungan koefisien a dan b sehingga bentuk regresi linier umum yaitu $y = 18.260 + 39.768X$, maka, di dapatkan tabel 4.10 yang menyajikan hasil dari perhitungan penumpang di pelabuhan Loleo.

Tabel 4.10 Perhitungan penumpang regresi linier

No	X	Y	X.Y	X ²	Y ²
1	1	129.602	129.602	1	129.602
2	2	144.058	288.116	4	20.752.707.364
3	3	159.853	479.559	9	25.552.981.609
4	4	164.160	656.640	16	26.948.505.600
5	5	181.441	907.205	25	32.930.836.481
Σ	15	779.111	2.461.122	55	106.185.160.600

Sumber : Data primer diolah 2023

Dari persamaan diatas maka didapat nilai angka pertumbuhan penumpang. Maka diperkirakan jumlah penumpang 10 tahun yang akan datang dengan menggunakan metode regresi linier. Berikut yang disajikan dalam tabel 4.11

Tabel 4.11 Hasil proyeksi penumpang

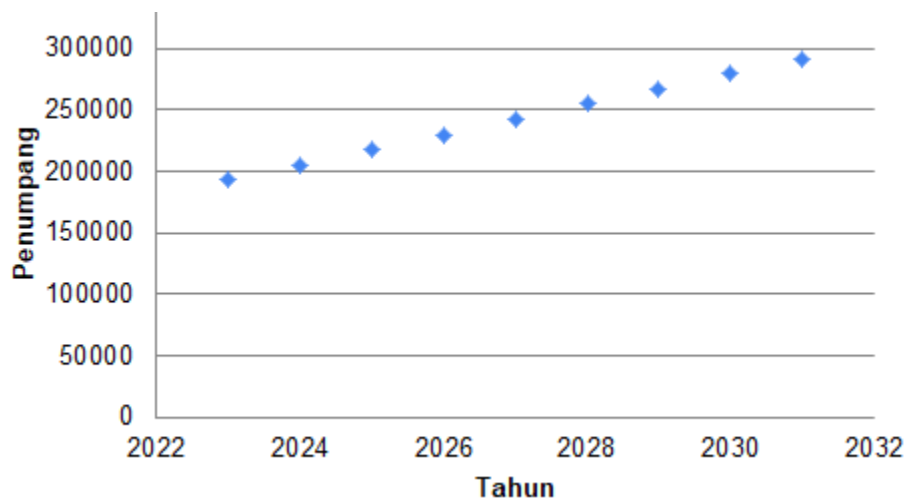
Tahun	A+b		X	Y=a+b.x
2023	118.689	12.378	6	192.957
2024	118.689	12.378	7	205.335
2025	118.689	12.378	8	217.713
2026	118.689	12.378	9	230.091
2027	118.689	12.378	10	242.469
2028	118.689	12.378	11	254.847
2029	118.689	12.378	12	267.225
2030	118.689	12.378	13	279.603

Tabel Lanjutan 4.11

Tahun	a+b		X	Y=a+b.x
2031	118.689	12.378	14	291.981
2032	118.689	12.378	15	304.359

Sumber : Data Primer Diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.11 tersebut dapat dijelaskan bahwa perkembangan jumlah penumpang dengan menggunakan metode regresi linier pada tahun 2023-2032 cenderung naik.



Sumber : Data Primer diolah 2023

Gambar 4.5 Grafik perkembangan penumpang 2023-2032

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan metode regresi linier diatas 10 tahun jumlah penumpang terus bertambah yakni dari tahun 2023-2032

a. Analisis Kapasitas Prasarana

1. Terminal pelabuhan

Untuk perhitungan luas terminal penumpang didasarkan pada gerakan penumpang terbanyak dengan mengasumsikan kebutuhan ruang untuk setiap penumpang dengan barang bawaan sebesar 1,2 m dapat digunakan persamaan sebagai berikut :

A = Luas total areal gedung terminal (m^2)

a_1 = Luas areal ruang tunggu ($a \cdot n \cdot x \cdot y$)

a_2 = Luas areal kantin/kios ($15\% \cdot a_1$)

a_3 = Luas areal ruang administrasi ($15\% \cdot a_2$)

a_4 = Luas areal utilitas ($25\% \cdot (a_1 + a_2 + a_3)$)

a_5 = Luas areal ruang publik ($10\% \cdot (a_1 + a_2 + a_3 + a_4)$)

a = Luas areal yang dibutuhkan untuk 1 orang (di ambil $1,2 m^2$ / orang)

n = Jumlah penumpang dalam sehari

x = rasio konsentrasi (1,0 – 1,6)

y = Rata-rata fluktuasi (1,2)

Hasil perhitungan kebutuhan terminal penumpang menggunakan data penumpang perhari rata-rata tahun 2032 menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$a_1 = (a \cdot n \cdot N \cdot x \cdot y)$$

$$= 1,2 \times 834 \times 1,0 \times 1,2$$

$$=1.201 \text{ m}^2.$$

$$a_2 = (15\% \times a_1)$$

$$= 15\% \times 1201$$

$$=180 \text{ m}^2.$$

$$a_3 = (15\% \times a_2)$$

$$= 15\% \times 180$$

$$=27 \text{ m}^2.$$

$$a_4 = (25\% \times (a_1+a_2+a_3))$$

$$= 25\% \times (1.201 + 180 + 27)$$

$$=352 \text{ m}^2.$$

$$a_5 = (10\% \times (a_1+a_2+a_3+a_4))$$

$$= 10\% \times (1201 + 180 + 27 + 352)$$

$$= 176 \text{ m}^2.$$

$$A = a_1 + a_2 + a_3 + a_4 + a_5$$

$$= 1.201 + 180 + 27 + 352 + 176$$

$$= 1.936 \text{ m}^2.$$

Berdasarkan hasil perhitungan untuk kebutuhan ruang terminal penumpang dengan kondisi peramalan, kebutuhan penumpang akan terminal penumpang pelabuhan Loleo tidak mencukupi kapasitas yang ada dengan luas terminal 416 m². Maka pelabuhan Loleo harus ada pengembangan akan infrastruktur pada ruang terminal penumpang dengan kondisi yang telah dihitung pada tahun 2032 dengan luasan 1936 m².

2. Areal parkir Kendaraan Antar Jemput

Keputusan menteri perhubungan no 52 tahun 2004 tentang penyelenggaraan pelabuhan penyemberangan menetapkan fasilitas-fasilitas pelabuhan berdasarkan kebutuhan lahan, daratan dan perairan dihitung menggunakan persamaan sebagai berikut.

A1 : Luas areal parkir untuk kendaraan antar jemputa

a : Luas areal yang dibutuhkan untuk 1 unit kendaraan.

n1 : Jumlah penumpang speed boat dalam sehari

n2 : Jumlah penumpang dalam 1 kendaraan (Rata-rata 8 orang/unit)

N : Jumlah speed boat datang

x : Rata-rata pemanfaatan (1,0)

y : Rasio konsentrasi (1,0 - 1,6)

z : Rata-rata pemanfaatan (1,0 – 1,6)

Hasil Perhitungan Areal Parkir

$$\begin{aligned}
 A &= a * n1 * N * x * y * z * 1/n2 \\
 &= (0,75.2) \times 834 \times 46 \times 1,0 \times 1,6 \times 1,0 / 8 \\
 &= 11.509 \text{ m}^2.
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan kebutuhan areal parkir kendaraan antar jemput kondisi peramalan untuk pengguna jasa pengantar dan penjemputan tidak mencukupi kapasitas yang ada dengan dengan luas areal parkir 2.625 m². Maka, pelabuhan Loleo harus adanya pengembangan infrastruktur luas areal parkir antar jemput dengan kondisi yang telah dihitung pada tahun 2032 dengan luasan 11.509 m².

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Besar pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa pelabuhan loleo adalah 92%, hal ini menunjukkan tingkat kesesuaian masuk dalam kategori tingkat “sangat sesuai”.
2. Peramalan jumlah penumpang pelabuhan Loleo 10 tahun ke depan terus meningkat dengan jumlah sebesar 192.957 pada tahun 2023, dan 304.359 pada tahun 2032.
3. Lahan parkir dan terminal pelabuhan Loleo 10 tahun ke depan perlu adanya penambahluasan di tahun 2032 dengan diameter lahan parkir 11.509 m² dan diameter terminal 1.936 m².

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas melalui analisis berupa pengumpulan data kuesioner dan survey lapangan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Petugas pelabuhan Loleo harus mempertahankan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan Loleo.

2. Dalam mengantisipasi perkembangan kedepan, Prasarana Pelabuhan Loleo harus adanya pengembangan infrastruktur.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D. Rosinta, F. 2010. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalis pelanggan. *J. Administrasi dan organisasi*. 17(2):114-126.
- Anggrahini, W.P. (2019). Faktor-faktor Utama Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(10), 555. [Hhttps://doi.org/10.25104/warlit.v26i10.931](https://doi.org/10.25104/warlit.v26i10.931)
- Ayu Kartika Sari. 2017. Pengaruh Kualitas pelayanan pelabuhan terhadap kepuasan pelanggan bongkar muat pada PT. Pelabuhan Indonesia 1 (Persero) cabang.
- Badan, P., & Perhubungan, L. (2011). DI PELABUHAN TANJUNG PINANG Bambang Siswoyo *}. 23(5), 150-162.
- Guswanto, B. Gumilar, I. Hamdani, H. 2012. Analisis indeks kinerja pengelola dan indeks kepuasan pengguna di pelabuhan perikanan samudera Nizam Zachman Jakarta.J. *Perikanan dan Kelautan*. 3(4): 151-163.
- Jembris, S. 2014. Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan Sorong. *Jurnal Teknik Sipil*. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Kusumawati, P. 2010. Upaya peningkatan kinerja usaha perikanan peningkatan lingkungan usaha pada alat tangkap cantrang (boat seine) dan kebijakan pemerintah daerah di kabupaten Rembang.J. *Pemanfaatan Sumber daya Perikanan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan*. Universitas Diponegoro.
- Penguji, T. (2010). Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi waktu tunggu kapal di pelabuhan tanjong emas semarang.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004, hlm 219.

- Soamole, B. Bendiktus, S. 2013. Analisis persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan angkat laut di pelabuhan regional sanana kabupaten kepulauan sula. Maluku Utara. J. Teknik Sipil. 12(3): 201-209.
- Soleman, Rinaldi S, 2019. Kinerja Pelayanan Pelabuhan Penyebrangan Sarimalaha Di Kota Tidore Kepulauan. Other thesis, Universitas Komputer Indonesia.
- Sultan M.A., Gaus A, Wahab, I. H. A., Abdullah A. M, 2020. Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Tidore-Sofifi. *Jurnal Rekayasa Konstruksi Mekanika Sipil*, 89-96.
- Sultan M.A., Marsaoly M dan Saputra T., 2013, Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Infrastruktur Transportasi Di Kabupaten Halmahera Utara, Vol 3 No 5, Jurnal Sipilsains.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Prasarana Pelabuhan Loleo”

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Responden yang terhormat

Perkenalkan nama saya Bayu Badila mahasiswa Fakultas Teknik Prodi Sipil Universitas Khairun Ternate. Saat ini saya sedang melakukan pengambilan data dalam rangka pemenuhan tugass akhir. Oleh karena itu, saya meminta kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi dalam pengisian skala penelitian ini.

Karakteristik Penumpang

Nama : Rajak Abd Rahim
Usia : 47
Jenis Kelamin : ☒ Pria ☐ Wanita
Pendidikan : ☐ SD
☐ SMP
☒ SMA
☐ D3/S1
☐ Lainnya
Pekerjaan : ☐ PNS
☐ Karyawan Swasta
☐ Pengusaha
☐ Ibu rumah tangga
☐ Pelajar/mahasiswa
☒ Lainnya

Berikanlah penilaian sdr/i mengenai kualitas pelayanan dengan memberikan tanda (X) pada nomor yang disediakan dengan ketentuan sebagai berikut :

1=tidak Puas, 2=kurang Puas, 3=cukup Puas, 4=Puas, 5=Sangat Puas

No	Atribut Pelayanan	Penilaian kualitas				
		1	2	3	4	5
1	Bukti Fisik (Tangible)					
	1. Lokasi pelabuhan mudah di jangkau					X
	2. Lokasi Pelabuhan dekat dengan jalan utama					X
	3. Kebersihan lingkungan pelabuhan			X		
	4. Kebersihan Mushola				X	
2	kehandalan (Reability)					
	1. Ketepatan waktu pelayanan sesuai janji yang di berikan				X	
	2. Perlakuan terhadap pelanggan tidak diskriminasi				X	
3	Daya Tanggap (Responsiveness)					
	1. Petugas yang selalu siap dalam melayani kesulitan pelanggan				X	
	2. Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan				X	
4	Jaminan (Assurance)					
	1. Petugas pelabuhan selalu bersikap sopan terhadap pelanggan				X	
	2. Adanya jaminan informasi yang benar dan aktual dari pihak pelabuhan				X	
	3. Keyakinan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan informasi			X		
	4. Pembelian tiket sesuai harga yang di tetapkan				X	
5	Empati (Empathy)					
	1. Petugas dapat memahami kebutuhan spesifik pelanggan				X	
	2. Respon terhadap keluhan para pelanggan				X	
	3. Petugas selalu mengutamakan kepentingan pelanggan				X	

Lampiran 2 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Validasi Tingkat Kinerja

		Correlations															
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	Total_X
X1	Pearson Correlation	1	.263	.174	-.043	.008	.255	.045	-.047	.077	.104	.170	.059	-.031	.050	.036	.207
	Sig. (2-tailed)		.008	.083	.672	.936	.010	.860	.842	.447	.305	.090	.562	.756	.625	.723	.038
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.263	1	.094	.048	.014	.250	.094	.024	.160	.067	.088	.031	-.100	.124	.089	.229
	Sig. (2-tailed)	.008		.351	.638	.890	.012	.351	.816	.113	.510	.386	.758	.324	.220	.378	.022
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.174	.094	1	.243	.285	.259	.190	.210	.221	.196	.244	.094	.142	.030	.118	.393
	Sig. (2-tailed)	.083	.351		.015	.004	.009	.058	.036	.027	.050	.014	.350	.159	.767	.242	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	-.043	.048	.243	1	.224	.206	.304	.418	.181	.258	.048	.061	.098	.095	.053	.361
	Sig. (2-tailed)	.672	.638	.015		.025	.040	.002	.000	.071	.010	.633	.544	.331	.349	.598	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.008	.014	.285	.224	1	.370	.430	.395	.304	.281	.216	.117	.119	.115	.111	.499
	Sig. (2-tailed)	.936	.890	.004	.025		.000	.000	.000	.002	.005	.031	.248	.239	.256	.273	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.255	.250	.259	.206	.370	1	.313	.238	.383	.315	.267	.068	-.030	-.089	-.098	.441
	Sig. (2-tailed)	.010	.012	.009	.040	.000		.001	.017	.000	.001	.007	.503	.766	.381	.333	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.045	.094	.190	.304	.430	.313	1	.581	.374	.406	.232	.021	.182	.303	.231	.806
	Sig. (2-tailed)	.660	.351	.058	.002	.000	.001		.000	.000	.000	.020	.833	.071	.002	.021	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlation	-.047	.024	.210	.418	.395	.238	.581	1	.510	.588	.339	.288	.319	.390	.358	.737
	Sig. (2-tailed)	.642	.816	.036	.000	.000	.017	.000		.000	.000	.001	.004	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlation	.077	.160	.221	.181	.304	.383	.374	.510	1	.463	.464	.249	.232	.358	.335	.690
	Sig. (2-tailed)	.447	.113	.027	.071	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.013	.020	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlation	.104	.067	.196	.258	.281	.315	.406	.588	.463	1	.493	.353	.402	.301	.321	.726
	Sig. (2-tailed)	.305	.510	.050	.010	.005	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlation	.170	.088	.244	.048	.216	.267	.232	.339	.464	.493	1	.558	.332	.289	.284	.682
	Sig. (2-tailed)	.090	.386	.014	.633	.031	.007	.020	.001	.000	.000		.000	.001	.004	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlation	.059	.031	.094	.061	.117	.068	.021	.288	.249	.353	.558	1	.536	.368	.269	.547
	Sig. (2-tailed)	.562	.758	.350	.544	.248	.503	.833	.004	.013	.000	.000		.000	.000	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlation	-.031	-.100	.142	.098	.119	-.030	.182	.319	.232	.402	.332	.536	1	.648	.351	.563
	Sig. (2-tailed)	.756	.324	.159	.331	.239	.766	.071	.001	.020	.000	.001	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Y13	Pearson																	
	Correlatio																	
	n																	
Y14	Sig. (2-																	
	tailed)																	
	N																	
Y15	Pearson																	
	Correlatio																	
	n																	
TotalY	Sig. (2-																	
	tailed)																	
	N																	

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.825	15

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.779	15

Lampiran 3 : Tabel nilai r

Tabel r untuk df = 51-100

Df=(N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,5	0,2	0,001	0,0001
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,22108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079
61	0,2091	0,2480	0,2925	0,3223	0,4048
62	0,2075	0,2461	0,2902	0,3198	0,4018
63	0,2058	0,2441	0,2880	0,3173	0,3988
64	0,2042	0,2423	0,2858	0,3150	0,3959
65	0,2027	0,2404	0,2837	0,3126	0,3931
66	0,2012	0,2387	0,2816	0,3104	0,3903
67	0,1997	0,2369	0,2796	0,3081	0,3876
68	0,1982	0,2352	0,2776	0,3060	0,3850
69	0,1968	0,2335	0,2756	0,3038	0,3823
70	0,1954	0,2319	0,2737	0,3017	0,3798
71	0,1940	0,2303	0,2718	0,2997	0,3773
72	0,1927	0,2287	0,2700	0,2977	0,3748
73	0,1914	0,2272	0,2682	0,2957	0,3724
74	0,1901	0,2257	0,2664	0,2938	0,3701
75	0,1888	0,2242	0,2647	0,2919	0,3678
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527

83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2442	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,3271	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211

Lampiran 4 : Tabel Data

No responden	Jawaban responden Tingkat Kritis															Total X
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	
1	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	54
2	5	5	5	5	5	3	4	4	3	2	5	4	5	5	5	63
3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	63
4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	3	63
5	5	5	5	5	4	3	4	4	2	5	3	5	5	4	4	61
6	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	66
7	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	69
8	5	5	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	64
9	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	3	4	5	3	59
10	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	2	3	1	2	52
11	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	67
12	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	66
13	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	71
14	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	71
15	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	1	2	3	2	54
16	5	5	5	4	5	5	4	4	1	3	2	2	1	3	3	51
17	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	69
18	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	63
19	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	67
20	4	5	5	5	4	3	5	3	5	1	2	2	1	3	5	56
21	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	65
22	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	70
23	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	69
24	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	66
25	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	69
26	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	66
27	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	66
28	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	61
29	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	66
30	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	65
31	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	5	65
32	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	68
33	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	67
34	5	4	5	4	5	4	5	2	3	3	3	5	4	4	4	59
35	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	67
36	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	69
37	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	63
38	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	69
39	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	67
40	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	65
41	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	67
42	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	65
43	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	5	4	5	5	4	66
44	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	5	5	3	64
45	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	64
46	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	66
47	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	72
48	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	72
49	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	71
50	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	67
51	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	70
52	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	4	62
53	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	61
54	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	69
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	71
56	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	66
57	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	72
58	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	62
59	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	65
60	4	5	5	5	4	5	2	5	4	4	2	5	5	5	4	64
61	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	4	4	67
62	5	5	5	4	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	5	70
63	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	67
64	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	72
65	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	69
66	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	2	2	2	59
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
68	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	65
69	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
70	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	71
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
72	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	68
73	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	50
74	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	67
75	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	3	5	5	4	5	67
76	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	2	3	4	59
77	5	5	4	5	2	5	2	2	2	2	3	3	3	2	1	46
78	5	5	5	5	5	5	2	3	5	4	5	4	2	2	1	58
79	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	2	5	5	5	5	63
80	5	5	3	3	3	1	5	1	1	5	2	5	4	3	3	49
81	5	5	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	5	4	52
82	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	3	60
83	4	3	5	5	3	2	2	3	4	5	4	4	4	4	3	54
84	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	64
85	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	57
86	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	60
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	72
88	5	4	5	4	4	4	1	1	3	3	3	4	4	4	4	55
89	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	57
90	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	67
91	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	52
92	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	56
93	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	56
94	4	4	3	5	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	47
95	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	70
96	5	3	5	5	4	5	4	3	4	2	2	2	4	4	2	53
97	4	4	4	4	3	1	1	1	1	2	1	1	3	3	4	39
98	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	58
99	3	3	4	4	4	1	3	4	1	1	2	4	4	4	3	45
100	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	60
Mean	4,59	4,53	4,54	4,67	4,27	4,18	3,95	4,01	4,13	4,02	4,05	4,04	4,08	4,08	3,97	4,21
Ratio-Ratio	4,59	4,53	4,54	4,67	4,27	4,18	3,95	4,01	4,13	4,02	4,05	4,04	4,08	4,08	3,97	4,21

No Responden	Jawaban responden Tingkat Kepentingan															Total Y
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15		
1	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	63
2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	69
3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	68
4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	71
5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	70
6	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	69
7	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	68
8	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	70
9	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	69
10	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	3	3	65
11	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	70
12	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	68
13	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	71
14	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
15	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	4	64
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	69
17	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	69
18	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	69
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	71
20	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	71
21	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
22	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	70
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	73
24	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	69
25	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	71
26	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	71
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	72
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	73
29	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	70
30	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	70
31	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
32	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	71
33	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68
34	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	69
35	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71
36	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	67
37	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	71
38	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	70
39	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	73
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	72
41	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	70
42	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	69
43	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	70
44	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	66
45	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	67
46	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	70
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	73
48	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73
49	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	72
50	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	66
51	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	73
52	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	68
53	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	67
54	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	71
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	72
56	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	70
57	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	73
58	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	65
59	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	69
60	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	69
61	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	72
62	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
63	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74
64	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	73
65	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	70
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
68	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	69
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
70	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	73
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
72	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	69
73	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	69
74	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	73
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
76	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	73
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	70
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
79	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	74
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	71
81	5	5	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	60
82	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	3	64
83	5	3	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	62
84	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	67
85	5	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	62
86	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	60
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	72
88	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	64
89	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	62
90	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	68
91	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	64
92	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	61
93	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	60
94	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	61
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	71
96	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	66
97	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	57
98	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	63
99	3	5	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	61
100	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	62
Total	491	481	471	489	460	459	464	446	456	455	456	451	447	447	450	6903
Rate-Rate	4.81	4.81	4.71	4.89	4.6	4.59	4.54	4.46	4.56	4.55	4.56	4.51	4.47	4.47	4.5	4.60

Lampiran 5 : Dokumentasi





