

# **LAPORAN PENELITIAN**

## **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA TERMINAL PENUMPANG PADA PELABUHAN GRESIK**

**Disusun Sebagai Syarat Meraih Gelar Sajana Teknik (ST)  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Disusun Oleh:**

**DINDA FATIN MASTUROH**

**1 4 3 1 5 0 2 9 4 2**

**FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN TEKNIK SIPIL  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2018**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA TERMINAL PENUMPANG PADA PELABUHAN GRESIK” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana teknik.

Penulis sadari bahwa keberhasilan penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan arahan berbagai pihak yang dengan sabar dan telaten membimbing penulis hingga selesainya penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang setulus - tulusnya kepada :

1. **Bapak Ir. Herry Widhiarto, M.Sc** selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil Fakultas teknik Universitas 17 agustus 1945 Surabaya.
2. **Bapak Ir. Hary Moetriono, M.Sc** selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan koreksi, memberikan saran dan kritik, serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. **Ibu Faradillah Saves, ST.MT** selaku dosen metodologi penelitian yang telah membimbing serta memberikan koreksi kepada penulis selama perkuliahan ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, baik yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada sejumlah kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan hati dan pikiran yang terbuka. Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 12 Desember 2018

Penulis



# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA TERMINAL PENUMPANG PADA PELABUHAN GRESIK**

Nama : Dinda Fatin Masturoh  
NBI : 1431502942  
Dosen Pembimbing : Ir. Hary Moetriono, M.Sc

## **ABSTRAK**

Pulau Bawean adalah pulau yang berada di kota Gresik. Salah satu kesulitan yang dialami masyarakat Bawean sendiri yaitu akses menuju kota Gresik di mana jarak antara Bawean dengan kota Gresik tersebut berjarak sekitar 120 kilometer dan hanya bisa di tempuh dengan jalur laut maupun udara. Tingginya biaya menggunakan transportasi udara membuat warga Bawean memilih untuk menggunakan transportasi laut untuk menempuh perjalanan menuju kota Gresik tersebut.

Dari latar belakang yang ada maka penulis melakukan penelitian tentang Analisis kepuasan pelanggan terhadap jasa terminal penumpang pada pelabuhan Gresik. Pada penelitian ini menggunakan metode survei pelanggan terminal Gresik menggunakan *Importance Performance Analysis* atau Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari lapangan secara langsung dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder, yaitu data berupa SOP Terminal Penumpang, Jadwal Keberangkatan dan Data Produksi Tiket Angkutan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu dari 100 Responden dihasilkan bahwa salah satu faktor yang menurut responden menjadi prioritas utama untuk cepat ditingkatkan karena belum memuaskan, dan faktor tersebut dinilai sangat penting bagi penumpang yaitu : petugas selalu waspada terhadap segala kemungkinan saat penumpang turun dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 72.73 % (bobot kepentingan = 429 dan bobot tingkat kinerja = 312). Sedangkan salah satu faktor yang perlu dipertahankan karena pelaksanaannya sudah sesuai yaitu : kemampuan petugas untuk menyiapkan area parkir dan ruang tunggu untuk penumpang yang sedang dalam kondisi sakit (Ambulance) Dengan tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan 92.51% (bobot tingkat kepentingan = 414 dan bobot tingkat kinerja = 383).

Kata kunci : Pulau Bawean, Terminal Penumpang, Kota Gresik

# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA TERMINAL PENUMPANG PADA PELABUHAN GRESIK**

Nama : Dinda Fatin Masturoh  
NBI : 1431502942  
Dosen Pembimbing : Ir. Hary Moetriono, M.Sc

## **ABSTRACT**

*Bawean Island is an island located in Gresik city. one of the difficulties experienced by the community Bawean own access to the city of Gresik. where the distance between Bawean with the Gresik city is 120 kilometers and can only travel by sea or air. the high cost of using air transportation makes Bawean citizens choose to use sea transportation to travel to Gresik city.*

*From the existing background then the authors do research. Analysis of customer satisfaction on passenger terminal services at Gresik port. in this research using customer survey method of Gresik terminal use Importance Performance Analysis. The data needed in this study are primary data namely data obtained from the field directly using a questionnaire and secondary data, namely data in the form of a Passenger Terminal SOP, Departure Schedule and Transportation Ticket Production Schedule.*

*The results obtained in this study were 100 respondents that one of the factors that according to respondents is the top priority for quick improvement because it is not satisfactory, and these factors are considered very important for passengers that is officers are always alert to all possibilities when passengers go down with a level of performance and interest suitability 72.73% (importance weight = 429 and performance level weight = 312) While one of the factors that needs to be maintained because the implementation is appropriate, namely: the ability of officers to prepare parking areas and waiting rooms for passengers who are in ill condition (Ambulance) With a level of performance and importance 92.51% (importance level = 414 and performance level weighting = 383).*

*Keywords : Bawean Island, Passenger terminal, Gresik City*

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>2</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Batasan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>8</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>8</b>
<b>3.1. Diagram Alir kegiatan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>3.2. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>9</b>
<b>3.4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner .....</b>	<b>11</b>
<b>3.4.2 Instrumen Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>3.4.3 Penentuan Jumlah Sampel .....</b>	<b>11</b>
<b>3.4.4 Metode Analisa Data.....</b>	<b>12</b>
<b>3.4.5 Teknik Analisa Data.....</b>	<b>13</b>

<b>BAB IV .....</b>	<b>15</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>15</b>
<b>4.1 Menentukan Jumlah Responden .....</b>	<b>15</b>
<b>4.2 Uji Validitas &amp; Reliabilitas Alat Ukur Kuisisioner .....</b>	<b>16</b>
<b>4.3 Analisa Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan .....</b>	<b>18</b>
<b>4.4 Faktor Diagram Kartesius.....</b>	<b>22</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>24</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>24</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>24</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>26</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>27</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Konsep Kepuasan Pelanggan.....	6
<b>Gambar 3.1</b> Diagram alir kegiatan penelitian .....	8
<b>Gambar 4.1</b> Diagram Kartesius.....	14
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Diagram Kartesius.....	21



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Kinerja Pelayanan.....	12
<b>Tabel 3.2</b> Aspek Kepuasan Pelanggan .....	12
<b>Tabel 4.1</b> Jumlah Responden.....	15
<b>Tabel 4.2</b> Uji Validitas & Reliabilitas .....	16
<b>Tabel 4.3</b> Tingkat Kinerja dan Harapan Pelanggan .....	18
<b>Tabel 4.4</b> Perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.....	19

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Gresik merupakan bagian dari kota yang memiliki pulau yang dinamakan Pulau Bawean. Bawean adalah sebuah Pulau yang terletak di Laut Jawa yang berjarak sekitar 80 Mil atau 120 kilometer sebelah utara Gresik, Secara administratif sejak tahun 1974, Pulau ini termasuk dalam wilayah Kabupaten Gresik Provinsi Jawa Timur. Pulau Bawean memiliki dua kecamatan yaitu Sangkapura dan Tambak. Jumlah penduduknya sekitar 70.000 jiwa yang merupakan akulturasi dari beberapa etnis yang berasal dari pulau Jawa.

Pulau Bawean yang masih satu kota dengan Gresik menjadikan pulau tersebut harus menyeberang dulu untuk memenuhi kebutuhannya. Salah satu faktor utama yang dialami masyarakat Bawean sendiri yaitu sulitnya akses menuju kota Gresik di mana jarak antara Bawean dengan kota Gresik tersebut berjarak sekitar 120 kilometer dan hanya bisa di tempuh dengan jalur laut maupun udara. Tingginya biaya menggunakan transportasi udara membuat warga Bawean memilih untuk menggunakan transportasi laut untuk menempuh perjalanan menuju kota Gresik tersebut. Terminal tersebut di kelola oleh PT. Pelindo III yang telah beroperasi sejak puluhan tahun ini menjadi target utama mewujudkan pelabuhan penumpang yang dapat di andalkan oleh masyarakat pengguna terutama akses dari Gresik sampai Pulau Bawean atau sebaliknya.

Semakin besarnya permintaan konsumen mendorong agar suatu perusahaan meningkatkan kinerja pelayanannya agar mampu bersaing untuk melanjutkan kelangsungan usahanya. Pangsa pasar pada umumnya lebih memilih mengutamakan produk dan jasa sebagai acuan mereka. Agar berhasil dan dapat mempertahankan pasar suatu perusahaan, Perusahaan perlu memahami kebutuhan dan proses pembelian mereka, serta selalu menjawab berbagai keluhan Konsumen yang menggunakan jasa tersebut agar tercipta suatu perusahaan yang diinginkan oleh konsumen seperti meningkatkan mutu dan servis yang terbaik. Walaupun sistem pelayanan yang baik hal tersebut bukan hal utama untuk menjawab keluhan konsumen agar terpuaskan. Seorang ahli D. Kotler mendefinisikan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Phillip Kotler,1995)

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, di antaranya adalah : *Tangibles* (kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan), *Responsiveness* (memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti), *Reliability* (pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya), *Assurance* (jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan), *Empathy* (memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik)

Agar suatu perusahaan menjadi salah satu perusahaan unggul dan dapat bersaing dengan baik, diperlukan pemikiran untuk strategi pelayanannya yang menarik konsumen agar perusahaan tersebut memiliki pelayanan yang bermutu dan berhasil bersaing untuk menetapkan harga lebih tinggi dan menghasilkan laba yang besar. Agar mampu menjawab kepuasan konsumen tersebut maka diperlukan suatu penelitian atas kualitas pelayanan yang ditawarkan perusahaan anak cabang PT. Pelindo III Terminal Penumpang Gresik dapat mempengaruhi tingkat kepuasan, maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul : "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA TERMINAL PENUMPANG PADA PELABUHAN GRESIK"

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya suatu perusahaan jasa dan konsumen sebagai pelanggannya maka tingkat kebebasan konsumen untuk memilih jasa pelayanan serta tingginya kesadaran akan nilai kepuasan, maka penelitian ini menggunakan permasalahan mengenai kepuasan pada Terminal penumpang Pelabuhan Gresik yang siap bersaing untuk menghadapi persaingan pasar yang semakin tinggi. Maka dengan kondisi tersebut permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empaty (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan *customer* Terminal penumpang Pelabuhan Gresik ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan yang dirasakan para pelanggan terhadap pelayanan *customer* Terminal penumpang Pelabuhan Gresik ?
3. Manakah faktor yang harus dipertahankan, prioritas utama, prioritas rendah dan yang berlebihan dari dimensi Penampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) terhadap tingkat kepuasan customer Terminal penumpang Pelabuhan Gresik ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan *customer* terhadap pelayanan Terminal penumpang Pelabuhan Gresik, dengan obyek studi adalah seluruh pelanggan atau pengguna jasa Terminal penumpang Pelabuhan Gresik. Penelitian tersebut diharapkan mampu mengetahui permasalahan yang ada terutama pada terminal jasa penumpang, terutama menyangkut hal-hal berikut :

1. Menganalisa pengaruh faktor pelayanan dalam dimensi Penampilan Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan customer Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.
2. Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan *customer* Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.
3. Menganalisa faktor yang harus dipertahankan dari pelanggan/konsumen terhadap pelayanan Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Ada banyak manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun mahasiswa yang sedang menempuh kuliah di bidang kepelabuhanan teknik sipil atau sebagai referensi penelitian selanjutnya untuk menyempurnakan lebih baik lagi.
2. Hasil Penelitian ini diharapkan mampu menjadikan jasa terminal penumpang tersebut lebih meningkatkan layanan baik dari segi sarana maupun prasarana yang tersedia dan menjadi pelabuhan penumpang yang mampu bersaing di masa yang akan datang.
3. Menjadi salah satu jasa terminal penumpang yang unggul sebagai pilihan masyarakat dan dapat menambah jumlah pelanggan setiap tahunnya agar tercipta jasa terminal penumpang Gresik sebagai pilihan untuk memenuhi kebutuhan yang menggunakan jasa tersebut.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini agar terarah dan tidak terlalu meluas, maka penulis memberikan batasan permasalahan :

1. Lokasi penelitian atau wilayah studi dan pengambilan data hanya pada lingkup Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.
2. Kepuasan yang dimaksud pada studi ini adalah mengenai kepuasan terhadap pelayanan Jasa Terminal penumpang Pelabuhan Gresik dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
3. Tinjauan kualitas pelayanan dibatasi pada aspek pelayanan penumpang melalui Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, Perumusan masalah, Maksud dan Tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang beberapa konsep yang digunakan untuk menjelaskan tentang terminal jasa penumpang pada pelabuhan serta manajemen pemasaran yang berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi paparan mengenai pola pikir yang digunakan peneliti dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitiannya, pendekatan penelitian, pelaksanaan survei, pengumpulan data, asumsi-asumsi yang digunakan dan metode analisis yang digunakan.

### **BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dan menguraikan tentang hasil pengolahan data dan analisis yang kemudian dilakukan pengujian statistik dan pembahasannya yaitu analisa kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dengan variabel-variabel yang telah ditentukan.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

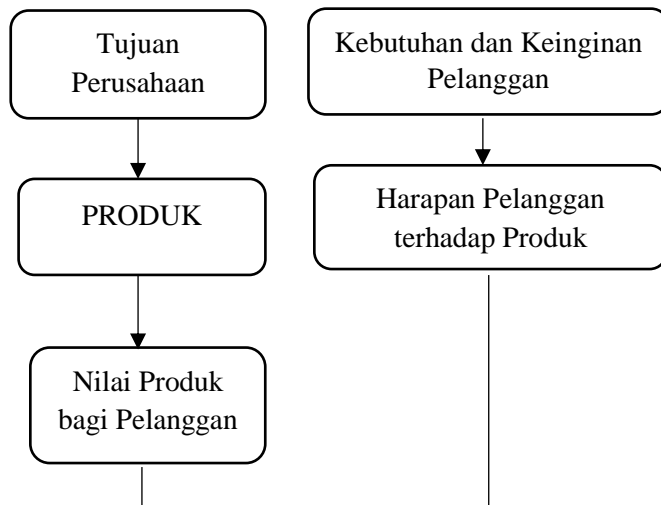
berisi simpulan dari penelitian yang dilakukan dan jawaban dari tujuan dan saran berupa pernyataan perbaikan dalam penelitian ini.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut Hermanto (2008) Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah pemasar, konsumen, konsumerisme, dan peneliti perilaku konsumen. Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release*. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

Pengertian ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm* dari Oliver (dalam Engel, et al., 1990; Pawitra, 1993). Konsep kepuasan pelanggan ini dapat dilihat pada **Gambar 2.1** “Konsep Kepuasan Pelanggan” di bawah ini.



**Gambar 2.1** Konsep Kepuasan Pelanggan  
(Sumber : Tjiptono 1997)

Sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut (Parasuraman, et al., 1985):

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

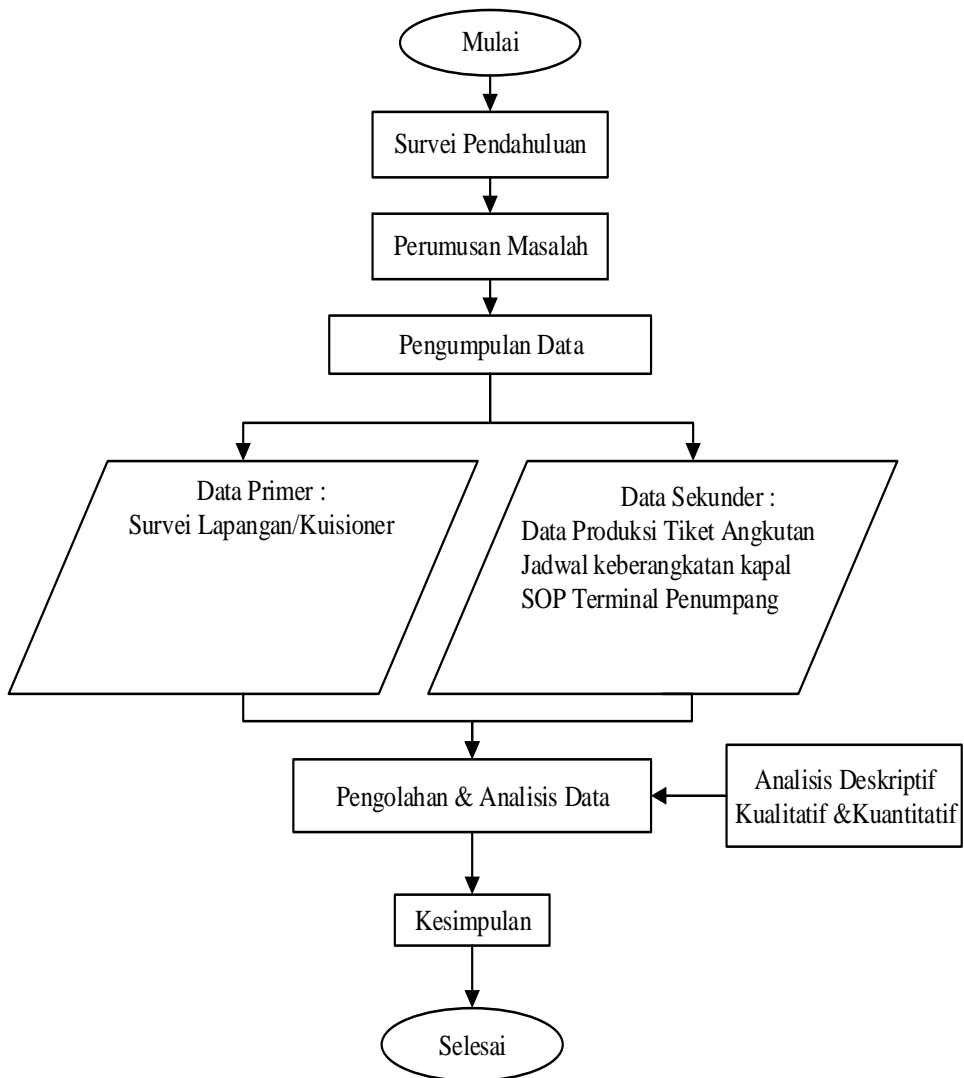
Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT.tersebut pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived dissatisfaction*).
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (*problem analysis*).
- d. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *importance-performance analysis* (Martilla dan James, 1997)



**BAB III**  
**METODOLOGI PENELITIAN**

**3.1. Diagram Alir kegiatan Penelitian**



**Gambar 3.1** Diagram Alir Kegiatan Penelitian  
Sumber : (Olahan Penulis)

### 3.2. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dan diambil dalam serta dianalisis pada penelitian ini yaitu :

#### A. Data yang diperlukan

##### 1. Data Primer

Adalah data yang diperoleh dari Lapangan secara langsung dengan menggunakan pengisian kuisioner yang berisi beberapa pertanyaan disertai dengan beberapa alternatif jawaban. Maksud dari alternatif jawaban tersebut adalah untuk menggambarkan tingkat/nilai dari kondisi pelabuhan terminal penumpang tersebut untuk mempermudah responden serta memberi kejelasan.

##### 2. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu dengan mendapatkan data dari kantor Terminal Penumpang Gresik, dokumentasi pelabuhan serta sumber pustaka dan literatur lainnya.

#### B. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

##### 1. Metode Survei

###### a. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara wawancara secara langsung dengan cara tanya jawab dengan responden yang pertanyaan tersebut telah disiapkan terlebih dahulu untuk mendapatkan keterangan yang dirasa diperlukan oleh perusahaan Terminal Penumpang Gresik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

###### b. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mencari referensi serta literatur buku-buku yang berhubungan dengan obyek penelitian yang sedang dilakukan mengenai permasalahan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

###### c. Kuisioner

Metode ini dilakukan dengan cara mengajukan berbagai pertanyaan yang telah di susun sesuai dengan metode yang dipakai kepada responden secara tertulis agar memudahkan dalam pengolahan data.

## 2. Metode Pengambilan Sampel

### a. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan di teliti. Sampel penelitian tersebut mengenai kepuasan pelanggan Terminal Penumpang Gresik dengan pemilihan metode *non probabilitas sampling*. Metode pengambilan sampel ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik dengan mendasarkan diri secara kebetulan atau acak selagi orang tersebut menggunakan jasa terminal yang memenuhi syarat sebagai pelanggan terminal Pelabuhan Penumpang Gresik.

### b. Populasi

Menurut Surjono (1998) Dalam melakukan suatu kegiatan penelitian, maka tidaklah dapat diteliti semua individu atau jumlah total dari obyek penelitian. Jumlah obyek total yang diteliti disebut populasi. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah pelanggan Terminal Penumpang Gresik.

## 3. Variabel Penelitian

Variabel 5 dimensi ini yang akan menjadikan penentuan untuk mengetahui jasa pelayanan yang terdiri atas :

- *(Tangibel)* Penampilan fisik : maksudnya yaitu tentang Penampilan fasilitas dari segi fisik, penampilan personel/karyawan, peralatan/fasilitas dan teknologi pendukung.
- *(Reliability)* Keandalan : Maksudnya yaitu tentang pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, dan sikap simpatiknya.
- *(Responsiveness)* Tanggapan : Maksudnya yaitu tentang memberikan pelayanan yang responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti
- *(Empathy)* Empati : Maksudnya yaitu tentang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.
- *(Assurance)* Kepastian : Maksudnya yaitu tentang memberikan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

### 3.4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner

Sebelum data yang didapatkan dari hasil kuisisioner ini diolah, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan *reliabilitas* kuisisioner. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah isi atau data dari butir-butir pertanyaan tersebut sudah sah (*valid*) dan handal (*reliable*). Apabila data dari butir-butir pertanyaan tersebut sudah *valid* dan *reliable* maka data tersebut dapat digunakan untuk mengukur kandungan instrumen yang ada.

### 3.4.2 Instrumen Penelitian

Untuk mengambil sampel penelitian, digunakan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan (*quisioner*) tentang kepentingan kualitas jasa pelayanan Terminal penumpang dan pertanyaan tentang kinerja kualitas jasa pelayanan Terminal penumpang. Adapun bentuk lengkap dari daftar pertanyaan (*quisioner*) tersebut dicantumkan dalam lampiran.

### 3.4.3 Penentuan Jumlah Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Sampel yang baik adalah sampel yang *representatif*, artinya jumlah sampel yang ditentukan harus dapat mewakili populasi yang ada. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini sangat diperlukan karena peneliti tidak dapat menjadikan seluruh konsumen menjadi responden. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, dijelaskan berikut ini :

#### 1. Pendapat Taro Yamano

Sampel tersebut menggunakan (*restricted random sample*) atau teknik penarikan sampel yaitu sampel acak berstrata, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d<sup>2</sup> = Presisi yang ditetapkan

### 3.4.4 Metode Analisa Data

#### a. Metode kualitatif

Metode yang merupakan data yang bersifat menggolongkan saja, yaitu dengan cara menggunakan perbandingan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan jasa terhadap *customer* yang sedang diteliti.

#### b. Metode kuantitatif

Metode yang merupakan uraian yang bersifat obyektif berbentuk angka/bilangan. Dalam hal ini kepentingan pelayanan dan kualitas kinerja pelayanan diranking menggunakan skala 4 (empat) titik yaitu :

**Tabel 3.1** Kinerja pelayanan

NO	Jawaban	Bobot
1	Sangat Penting	5
2	Penting	4
3	Netral ( Antara Penting & Kurang Penting	3
4	Kurang Penting	2
5	Tidak Penting	1

Sumber : (Kotler Phillip)

Sedangkan untuk tingkat kinerja/aspek kepuasan pelanggan Terminal Penumpang Pelabuhan Gresik diranking dengan menggunakan skala 4 (empat) titik yaitu :

**Tabel 3.2** Aspek kepuasan Pelanggan

NO	Jawaban	Bobot
1	Sangat Baik/Sangat Puas	5
2	Baik/Puas	4
3	Netral (Antara Baik & Kurang Baik)	3
4	Kurang Baik/Kurang Puas	2
5	Tidak Baik/Tidak Puas	1

Sumber : (Kotler Phillip)

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Di dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja Terminal Pelabuhan Gresik yang memberikan kepuasan kinerja customer dan Y merupakan tingkat kepentingan *customer*.

### 3.4.5 Teknik Analisa Data

Dalam menganalisa data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif atau *Importance-Performance Analysis* (John A. Martila and John C. James, 1997: 77-79) atau Analisa Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang akan memberikan kepuasan pelanggan. Sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah :

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

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

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

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :  $\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

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

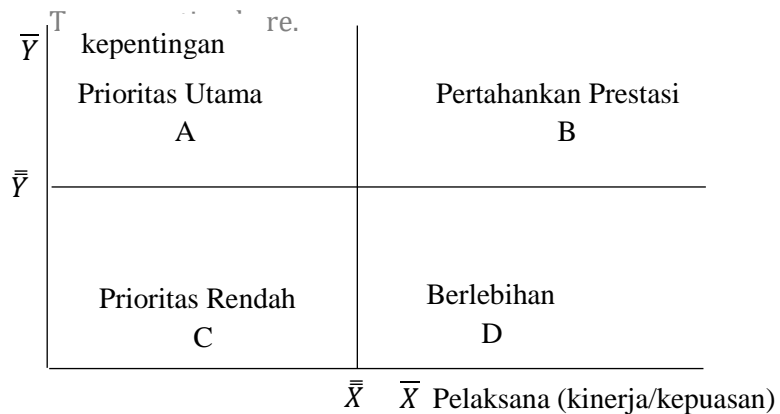
n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}$ ,  $\bar{Y}$ ), dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada 12 faktor atau atribut. Seluruhnya ada K faktor dimana K = 12. Rumus selanjutnya :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K}$$

Dimana K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam penelitian ini K = 12).Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.2. Selain dari itu, bisa juga dilakukan analisis korelasi data kualitatif untuk mengetahui seberapa dekat hubungan antara faktor yang satu dengan faktor yang lain. Berikut ini adalah gambar dari diagram kartesius, dimana diagram kartesius dibagi menjadi 4 kuadran dengan fungsi yang berbeda.



**Gambar 3.2** (Diagram Kartesius)

Sumber : (John A. Martila dan John C. James, 1997)

Keterangan :

Kuadran A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan/tidak puas.

Kuadran B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

Kuadran C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan .

Kuadran D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

## BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Menentukan Jumlah Responden

Dalam menentukan jumlah Responden pada penelitian ini maka diperlukan data penumpang pada Pelabuhan Gresik selama 5 Tahun yaitu pada tahun 2013-2017 yaitu jumlah penumpang pertahun dan perbulan yang akan diolah sebagai berikut :

**Tabel 4.1** Jumlah Responden

No	Tahun	Penumpang Per Tahun	Penumpang Per Bulan
1.	2013	44665	3723
2.	2014	43772	3648
3.	2015	42896	3575
4.	2016	42038	3504
5.	2017	41198	3434
Jumlah			17881
Rata-Rata			3577

Sumber : (Olahan Penulis)

Dari data tersebut maka didapatkan jumlah rata-rata penumpang Pelabuhan Gresik sebesar 3577 orang. Untuk menentukan jumlah responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{3577}{3577.10\%^2+1} = 97 \approx 100 \text{ orang}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d<sup>2</sup> = Presisi yang ditetapkan

Maka dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa penumpang Pelabuhan Gresik berjumlah rata-rata 3577 orang yang dapat diambil sampel sebesar 97 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang responden.



## 4.2 Uji Validitas & Reliabilitas Alat Ukur Kuisisioner

Dalam uji reliabilitas ini dimaksudkan untuk mengetahui nilai instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dari sampel penelitian reliabel atau tidak reliable. Reliabel menunjukkan alat ukur yang digunakan dapat diandalkan. Pengujian dengan kriteria jika (*Cronbach's Alpha*) < 0,60 maka tidak terpilih dan jika (*Cronbach's Alpha*) > 0,60 maka butir pertanyaan tersebut terpilih (Sumber : Naresh K. Maholtra, "Marketing Research"), dan jika *Corrected Item-Total Correction* < 0,30 maka tidak terpilih dan jika *Corrected Item-Total Correction* > 0,30 maka butir pertanyaan tersebut terpilih (Sumber : Handout Hary Moetrisno "Metodologi Penelitian"). Berikut hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan *Software SPSS* adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.2** Uji Validitas & Reliabilitas

Variabel		<i>N of Items</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Corrected Item-Total Correction</i>	Keputusan
A1H	Harapan	4	0.77	0.59	Terpilih
A2H				0.52	Terpilih
A3H				0.63	Terpilih
A4H				0.57	Terpilih
A1K	Kinerja	4	0.82	0.63	Terpilih
A2K				0.72	Terpilih
A3K				0.66	Terpilih
A4K				0.59	Terpilih
B1H	Harapan	4	0.69	0.46	Terpilih
B2H				0.46	Terpilih
B3H				0.52	Terpilih
B4H				0.24	Tidak Terpilih
B1K	Kinerja	4	0.76	0.46	Terpilih
B2K				0.54	Terpilih
B3K				0.50	Terpilih
B4K				0.22	Tidak Terpilih

Variabel		<i>N of Items</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Corrected Item-Total Correction</i>	Keputusan
C1H	Harapan	4	0.79	0.52	Terpilih
C2H				0.64	Terpilih
C3H				0.61	Terpilih
C4H				0.63	Terpilih
C1K	Kinerja	4	0.78	0.51	Terpilih
C2K				0.63	Terpilih
C3K				0.61	Terpilih
C4K				0.59	Terpilih
D1H	Harapan	3	0.66	0.36	Terpilih
D2H				0.54	Terpilih
D3H				0.52	Terpilih
D1K	Kinerja	3	0.68	0.35	Terpilih
D2K				0.48	Terpilih
D3K				0.66	Terpilih
E1H	Harapan	4	0.86	0.64	Terpilih
E2H				0.67	Terpilih
E3H				0.79	Terpilih
E4H				0.73	Terpilih
E1K	Kinerja	4	0.88	0.68	Terpilih
E2K				0.75	Terpilih
E3K				0.79	Terpilih
E4K				0.77	Terpilih

Sumber : (Olahan Penulis)

Maka dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa Kuisisioner tersebut pada pertanyaan B1 Kinerja dan B2 Harapan tidak memenuhi uji butir (Terpilih) (*Cronbach's Alpha*) > 0,60 dan *Corrected Item-Total Correction* > 0,30 maka pertanyaan tersebut tidak boleh digunakan atau tidak valid. Sedangkan pertanyaan yang lain memenuhi uji butir dan boleh digunakan.

### 4.3 Analisa Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survai terhadap Penumpang Terminal Pelabuhan Gresik dengan menggunakan Kuisioner maka dapat dianalisis berdasarkan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3** Tingkat Kinerja dan Harapan Pelanggan

Analisis kehandalan (Reliabiliy)							
	Sangat Penting	Penting	Netral	Kurang Penting	Tidak Penting	Bobot	Rata-rata
A1H	215	136	45	2	0	412	81.79%
A1K	50	140	111	36	0	337	
A2H	230	152	45	2	0	429	72.73%
A2K	35	122	108	56	1	312	
A3H	235	132	36	16	0	419	86.63%
A3K	95	156	93	16	3	363	
A4H	250	136	33	10	0	429	83.92%
A4K	65	204	66	22	3	360	
Analisis Ketanggapan (Responsiveness)							
B1H	220	136	33	10	0	414	92.15%
B1K	175	128	54	22	4	383	
B2H	225	164	30	8	0	427	77.52%
B2K	60	144	81	42	4	331	
B3H	235	140	48	4	0	427	88.52%
B3K	135	136	87	20	0	378	
Penampilan Fisik (Tangible)							
C1H	240	128	42	12	0	422	80.09%
C1K	80	152	42	64	0	338	
C2H	225	132	57	2	0	426	74.65%
C2K	30	128	111	48	1	318	
C3H	260	12	45	6	0	431	79.81%
C3K	45	184	87	24	4	344	
C4H	195	140	54	16	0	405	81.97%
C4K	80	132	78	34	8	332	

Kepastian (Assurance)							
D1H	230	144	39	10	0	423	80.61%
D1K	75	112	120	34	0	341	
D2H	185	132	69	14	0	400	81.50%
D2K	55	128	96	44	3	326	
D3H	225	144	57	0	0	426	83.80%
D3K	75	168	84	30	0	357	
Empati (Empathy)							
E1H	235	140	33	14	0	422	74.17%
E1K	55	96	120	34	8	313	
E2H	195	148	51	14	0	408	79.41%
E2K	75	96	93	60	0	324	
E3H	245	136	36	10	0	427	78.69%
E3K	90	108	96	38	4	336	
E4H	190	140	60	14	0	404	76.48%
E4K	65	124	60	48	12	309	

Sumber : (Olahan Penulis)

**Tabel 4.4** Perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

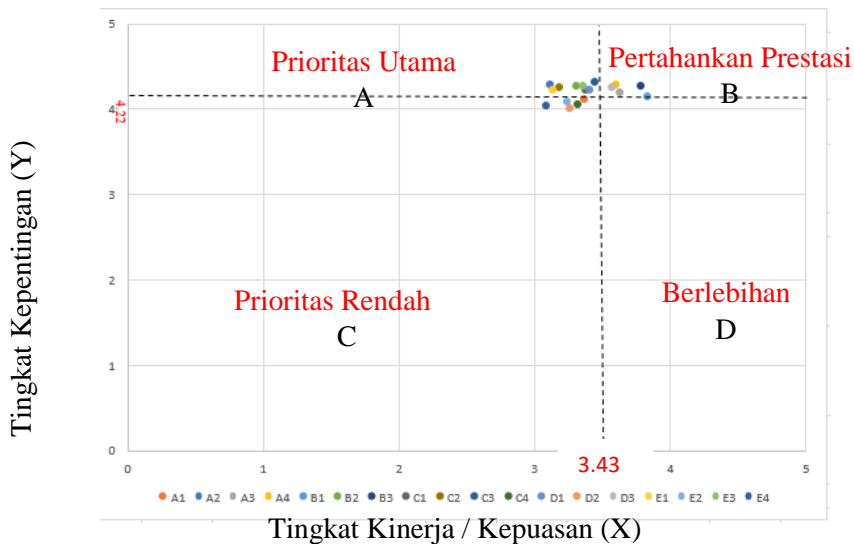
No	Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terminal Penumpang Pelabuhan Gresik	Penilaian Tingkat Kerja	Penilaian Tingkat Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	2	3	4	5	6
<b>A. Keandalan (Reliability)</b>					
1	Petugas berada dipelabuhan sebelum kapal penumpang datang	337	412	3.37	4.12
2	Petugas selalu waspada terhadap segala kemungkinan saat penumpang turun	312	429	3.12	4.29
3	Petugas memastikan kondisi fasilitas dalam keadaan layak	363	419	3.63	4.19
4	Petugas melakukan koordinasi dengan pihak kapal mengenai waktu naik turunnya penumpang	360	429	3.6	4.29

<b>B. Tanggap (Responsiveness)</b>					
1	Petugas menyiapkan area parkir dan Ruang Tunggu untuk penumpang yang sedang dalam kondisi sakit (Ambulance)	383	414	3.83	4.14
2	Petugas memberikan prioritas pada orang yang dalam keadaan sakit dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait	331	427	3.31	4.27
3	Petugas mempersiapkan seluruh fasilitas pelayanan Standar VIP kepada penumpang	378	427	3.78	4.27
<b>C. Penampilan Fisik (Tangible)</b>					
1	Kebersihan dan kerapihan Terminal beserta Karyawannya	338	422	3.38	4.22
2	kebersihan Toilet	318	426	3.18	4.26
3	kebersihan Musholla	344	431	3.44	4.31
4	Kebersihan Ruang tunggu penumpang	332	405	3.32	4.05
<b>D. Kepastian ( Assurance)</b>					
1	Petugas menyiapkan area parkir untuk kendaraan pengantar atau penjemput penumpang yang dalam kondisi cacat	341	423	3.41	4.23
2	Petugas membantu penumpang untuk menggunakan segala fasilitas pada Terminal Penumpang	326	400	3.26	4
3	Petugas memastikan tiket penumpang sebelum penumpang memasuki kapal	357	426	3.57	4.26
<b>E. Empati (Empathy)</b>					
1	Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan	313	422	3.13	4.22

2	Petugas mempersiapkan ruang tunggu dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait bagi penumpang yang dalam kondisi cacat	324	408	3.24	4.08
3	Petugas pengamanan siap dan waspada terhadap segala kemungkinan yang dapat menimbulkan ancaman terhadap penumpang dan mengambil tindakan atau langkah-langkah tertentu apabila terjadi hal tersebut	336	427	3.36	4.27
4	Petugas melakukan pengaturan terhadap penumpang dalam penggunaan tempat duduk dan fasilitas lainnya untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dan dalam kondisi siap pakai	309	404	3.09	4.04
Rata-rata nilai $\bar{X}$ & $\bar{Y}$				<b>3.43</b>	<b>4.22</b>

$\bar{X}$  &  $\bar{Y}$  nilai rata-rata dari 100 Responden

Sumber : Olahan Penulis



Gambar 4.1 Gambar Diagram Kartesius

Sumber : (Olahan Penulis)

#### 4.4 Faktor Diagram Kartesius

Dalam gambar dari diagram kartesius terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Terminal Penumpang Pelabuhan Gresik terbagi menjadi empat bagian. Adapun diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

##### 1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang pelabuhan Gresik berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor –faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh penumpang, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan penumpang.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran A ini adalah :

- a. Kemampuan Petugas untuk berada dipelabuhan sebelum kapal penumpang datang.
- b. Petugas selalu waspada terhadap segala kemungkinan saat penumpang turun.
- c. Kemampuan Petugas memberikan prioritas pada orang yang dalam keadaan sakit dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait.
- d. Kebersihan dan kerapian Terminal beserta Karyawannya.
- e. kebersihan Toilet.
- f. Kebersihan Ruang tunggu penumpang.
- g. Petugas menyiapkan area parkir untuk kendaraan pengantar atau penjemput penumpang yang dalam kondisi cacat.
- h. Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan.
- i. Kemampuan Petugas pengaman siap dan waspada terhadap segala kemungkinan yang dapat menimbulkan ancaman terhadap penumpang dan mengambil tindakan atau langkah-langkah tertentu apabila terjadi hal tersebut.

##### 2. Kuadran B (Pertahankan Prestrasi)

Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan penumpang pelabuhan Gresik berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang, sehingga dapat memuaskan penumpang.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran B ini adalah :

- a. Kemampuan petugas untuk memastikan kondisi fasilitas pada terminal dalam keadaan layak.
  - b. Kemampuan petugas melakukan koordinasi dengan pihak kapal mengenai waktu naik turunnya penumpang.
  - c. Kemampuan petugas untuk menyiapkan area parkir dan Ruang Tunggu untuk penumpang yang sedang dalam kondisi sakit (Ambulance).
  - d. Kemampuan petugas mempersiapkan seluruh fasilitas pelayanan standar VIP kepada penumpang.
  - e. Kemampuan petugas untuk memastikan tiket penumpang sebelum penumpang memasuki kapal.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah)
- Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang pelabuhan Gresik berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi penumpang. Sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.
- Adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran C ini adalah :
- a. Kebersihan Ruang tunggu penumpang.
  - b. Kemampuan Petugas membantu penumpang untuk menggunakan segala fasilitas pada Terminal Penumpang.
  - c. Kemampuan Petugas mempersiapkan ruang tunggu dan melakukan koordinasi dengan pihak pihak terkait bagi penumpang yang dalam kondisi cacat.
  - d. Petugas melakukan pengaturan terhadap penumpang dalam penggunaan tempat duduk dan fasilitas lainnya untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dan dalam kondisi siap pakai.
4. Kuadran D (Berlebihan)
- Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang pelabuhan Gresik berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak pelabuhan Gresik, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih tidak efektif. Dalam hal ini, tidak terdapat faktor-faktor yang termasuk dalam kriteria ini.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh Pelayanan dalam dimensi dibawah ini sebagai berikut :
  - a. Kehandalan (Reliability)
    - Petugas berada dipelabuhan sebelum kapal penumpang datang dengan tingkat kesesuaian sebesar 81.79%
    - Petugas selalu waspada terhadap segala kemungkinan saat penumpang turun dengan tingkat kesesuaian sebesar 72.73%
    - Petugas memastikan kondisi fasilitas dalam keadaan layak dengan tingkat kesesuaian sebesar 86.83%
    - Petugas melakukan koordinasi dengan pihak kapal mengenai waktu naik turunnya penumpang dengan tingkat kesesuaian sebesar 83.92%
  - b. Ketanggapan (Responsiveness)
    - Petugas menyiapkan area parkir dan Ruang Tunggu untuk penumpang yang sedang dalam kondisi sakit (Ambulance) dengan tingkat kesesuaian sebesar 92.51%
    - Petugas memberikan prioritas pada orang yang dalam keadaan sakit dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait dengan tingkat kesesuaian sebesar 77.52%
    - Petugas mempersiapkan seluruh fasilitas pelayanan Standar VIP kepada penumpang dengan tingkat kesesuaian sebesar 88.52%
  - c. Penampilan Fisik (Tangible)
    - Kebersihan dan kerapian Terminal beserta Karyawannya dengan tingkat kesesuaian sebesar 80.09%
    - kebersihan Toilet dengan tingkat kesesuaian sebesar 74.65%
    - kebersihan Musholla dengan tingkat kesesuaian sebesar 79.81%
    - Kebersihan Ruang tunggu penumpang dengan tingkat kesesuaian sebesar 81.97%

- d. Kepastian (Assurance)
    - Petugas menyiapkan area parkir untuk kendaraan pengantar atau penjemput penumpang yang dalam kondisi cacat dengan tingkat kesesuaian sebesar 80.61%
    - Petugas membantu penumpang untuk menggunakan segala fasilitas pada Terminal Penumpang dengan tingkat kesesuaian sebesar 81.50%
    - Petugas memastikan tiket penumpang sebelum penumpang memasuki kapal dengan tingkat kesesuaian sebesar 83.80%
  - e. Empati (Empathy)
    - Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan dengan tingkat kesesuaian sebesar 74.17%
    - Petugas mempersiapkan ruang tunggu dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait bagi penumpang yang dalam kondisi cacat dengan tingkat kesesuaian sebesar 79.41%
    - Petugas pengaman siap dan waspada terhadap segala kemungkinan yang dapat menimbulkan ancaman terhadap penumpang dan mengambil tindakan atau langkah-langkah tertentu apabila terjadi hal tersebut dengan tingkat kesesuaian sebesar 78.69%
    - Petugas melakukan pengaturan terhadap penumpang dalam penggunaan tempat duduk dan fasilitas lainnya untuk menciptakan rasa aman dan nyaman dan dalam kondisi siap pakai dengan tingkat kesesuaian sebesar 76.48%
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan *customer* Terminal penumpang Pelabuhan Gresik yang sudah di analisis menggunakan diagram kartesius pada Gambar 4.8 diatas dan diketahui hasil sebagai berikut :
- a. Kemampuan Petugas untuk berada dipelabuhan sebelum kapal penumpang datang.
  - b. Petugas selalu waspada terhadap segala kemungkinan saat penumpang turun.
  - c. Kemampuan Petugas memberikan prioritas pada orang yang dalam keadaan sakit dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait.
  - d. Kebersihan dan kerapihan Terminal beserta Karyawannya.
  - e. kebersihan Toilet.
  - f. Kebersihan Ruang tunggu penumpang.
  - g. Petugas menyiapkan area parkir untuk kendaraan pengantar atau penjemput penumpang yang dalam kondisi cacat.

- h. Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan.
  - i. Kemampuan Petugas pengaman siap dan waspada terhadap segala kemungkinan yang dapat menimbulkan ancaman terhadap penumpang dan mengambil tindakan atau langkah-langkah tertentu apabila terjadi hal tersebut.
3. Faktor yang harus dipertahankan dari pelanggan/konsumen terhadap pelayanan Terminal penumpang Pelabuhan Gresik:
- a. Kemampuan petugas untuk memastikan kondisi fasilitas pada terminal dalam keadaan layak.
  - b. Kemampuan petugas melakukan koordinasi dengan pihak kapal mengenai waktu naik turunnya penumpang.
  - c. Kemampuan petugas untuk menyiapkan area parkir dan Ruang Tunggu untuk penumpang yang sedang dalam kondisi sakit (Ambulance).
  - d. Kemampuan petugas mempersiapkan seluruh fasilitas pelayanan standar VIP kepada penumpang.
  - e. Kemampuan petugas untuk memastikan tiket penumpang sebelum penumpang memasuki kapal.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat di temukan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu sebagai berikut :

- 1. Memperhatikan setiap aspek keluhan pengguna untuk memperbaiki setiap apa yang dirasakan oleh pelanggan sesuai dengan bobot tingkat kesesuaian yang telah di dapatkan.
- 2. Memprioritaskan penanganan yang dinilai sangat penting bagi pelanggan, namun tingkat pelaksanaan dari perusahaan masih belum memuaskan penumpang sehingga perlu diperbaiki setiap aspeknya sesuai dengan aspek yang telah di analisis.
- 3. Perlu mempertahankan prestasi yang telah dicapai perusahaan untuk menjaga pelaksanaanya di lihat dari aspek yang telah di analisis guna menjaga prestasi perusahaan agar lebih baik.
- 4. Strategi yang harus di tingkatkan oleh kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai upaya, antara lain sebagai berikut :
  - a. Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.
  - b. Memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Triatmodjo (2010). *Perencanaan Pelabuhan*
- Buchari Alma (2004). *“Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa”*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Engel, J.F., et al. (1990). *“Consumer Behaviour”*, 6th ed, Chicago, The Dryden Press.
- Fandy Tjiptono (1996). *“Manajemen Jasa”*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pulau\\_Bawean](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pulau_Bawean)
- Hermanto (2008). *“Analisis Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan terminal peti kemas Semarang”*
- Irawati Andriani (2011). *“Optimalisasi waktu sandar penyeberangan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di pelabuhan Merak – Bakauheni”*
- Ismiyati (2003). *“Statistik dan Aplikasi”*, PPs-MTS UNDIP, Semarang.
- Kotler, Philip (1995). *“Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi”*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip (2000), *“Marketing Management”*, Prentice Hall Inc
- Mandoko, Widyastuti (2008). *“Analisa Kepuasan Penumpang Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan di Terminal Domestik Bandara Juanda Surabaya”*
- Martila A. John and James C. John (1997). *“The Analysis of the Importance and Satisfaction level of the Customers”*
- Moetriso Hary. *“Handout Metodologi Penelitian “ Prodi Magister Teknik Sipil UNTAG.”*
- Naresh Malhotra (2006) *“Marketing Research”*, Penerbit New Jearsey : Pearson Education
- Taro Yamano (2007) Rumus Solvin. *“Teknik Pengambilan Sampel”*
- Yuda dan Kartika. *“Analisa Tingkat kepuasan Pengguna Jasa Terhadap kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar”*