

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA TERMINAL PENUMPANG PADA PELABUHAN GRESIK

by Dinda Fatin Masturoh .

FILE	JURNAL_DINDA_FATIN_1.DOCX (112.03K)	WORD COUNT	2977
TIME SUBMITTED	04-DEC-2018 03:27PM (UTC+0700)	CHARACTER COUNT	18192
SUBMISSION ID	1050294030		

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA TERMINAL PENUMPANG PADA PELABUHAN GRESIK

Dinda Fatin Masturoh¹⁾ dan Hary Moetriono²⁾

¹⁾Teknik Sipil, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl. Semolowaru No.45 Surabaya

Email : Dindafatin98@gmail.com

²⁾Dosen Teknik Sipil, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl. Semolowaru No.45 Surabaya

Email : Hary_moetriono@yahoo.com

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 interestability 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).

Keyword: Bawean Island, Passenger terminal, Gresik City

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kota Gresik merupakan bagian dari kota yang memiliki pulau yang dinamakan Pulau Bawean. Bawean adalah suatu Pulau yang terletak di salah satu Laut Jawa dengan berjarak sekitar 80 Mil atau 120 kilometer sebelah utara dari Kota Gresik, Secara administratif pada tahun 1974, Pulau tersebut termasuk kedalam wilayah Kabupaten Gresik Provinsi Jawa Timur. Pulau Bawean terdapat dua kecamatan yaitu Sangkapura dan Tambak. Jumlah penduduk pulau Bawean sekitar 70.000 jiwa.

Pulau Bawean yang masih satu kota dengan Gresik menjadikan pulau tersebut harus menyebrang 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.

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 kinerja lebih bagus dan mendapatkan 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 Penumpang³ Gresik dapat mempengaruhi hasil tingkat kepuasan pelanggan, untuk itu penulis mengambil penelitian dengan judul : **"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA TERMINAL PENUMPANG PADA PELABUHAN GRESIK"**

Rumusan Masalah

- ¹ 1. Bagaimana tingkat pengaruh kualitas dan pelayanan dalam menggunakan dimensi penampilan Fisik, Keandalan, Tanggapan, Kepastian, dan Empaty dengan tingkat kepuasan Pelanggan pada Terminal penumpang Pelabuhan Gresik ?
2. Bagaimana kepuasan dengan tingkat yang dirasakan pada pelanggan terhadap segala pelayanan pada Terminal penumpang Pelabuhan Gresik ?
3. Manakah faktor yang harus dipertahankan, prioritas rendah, prioritas utama dan yang berlebihan dari dimensi Penampilan Fisik, Keandalan, Tanggapan, Kepastian, dan Empati dengan tingkat kepuasan Pelanggan pada Terminal penumpang Pelabuhan Gresik ?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisa pengaruh pelayanan dan faktor pada ¹ dimensi Penampilan Fisik, Keandalan, Tanggapan, Kepastian, dan Empati, dengan tingkat pada kepuasan yang dirasakan customer Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.
2. Menganalisa faktor-faktor tingkat kualitas yang mempengaruhi pelayanan dengan tingkat kepuasan customer Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.
3. Menganalisa besar faktor yang dipertahankan dari pelanggan terhadap pelayanan pada Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.

Batasan Masalah

1. Lokasi dalam penelitian tersebut ³ dan pengambilan data tersebut hanya pada lingkup ⁴ Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.
2. Tinjauan kualitas dalam pelayanan tersebut dibatasi dengan aspek pelayanan penumpang melalui Terminal penumpang Pelabuhan Gresik.

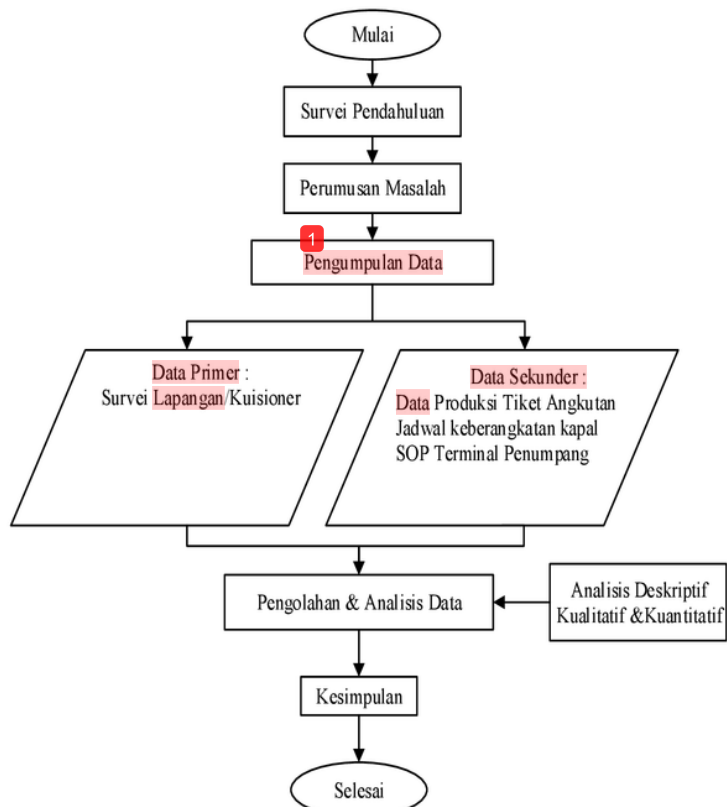
2. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kepuasan Pelanggan

Pada evaluasi jasa tersebut yang bersifat *intangibile*, konsumen tersebut pada umumnya menggunakan atribut atau faktor sebagai berikut (Parasuraman, et al., 1985):

- a. Bukti langsung (*tangibles*).
- b. Keandalan (*reliability*).
- c. Daya tanggap (*responsiveness*).
- d. Jaminan (*assurance*).
- e. Empati (*Emphaty*).

3. METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 7. Diagram Alir Kegiatan Penelitian

4. ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN

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 tersebut adalah sebagai berikut :

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

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

11

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d² = Presisi yang ditetapkan

Dan 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.

Uji Validitas & Reliabilitas Alat Ukur Kuisisioner

Dalam uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui berapa nilai instrument yang telah digunakan. Reliabel menunjukkan apakah alat ukur tersebut dapat digunakan dan 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 Moetriono "Metodologi Penelitian"). Berikut hasil pengujian reliabilitas dengan memakai *Software SPSS* sebagai berikut :

Tabel 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
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)

6

Analisa Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Data tersebut yang telah diperoleh dari hasil survei kuisioner terhadap Penumpang Terminal Pelabuhan Gresik dan dianalisis berdasarkan hasil Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan adalah sebagai berikut :

Analisis kehandalan (Reliability)							
	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	

Diagram Kartesius Penumpang Pelabuhan Gresik

Adapun nilai rata-rata dari faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel yang selanjutnya dari hasil nilai tersebut diplot pada diagram kartesius yang dapat dilihat dibawah ini.

Tabel Perhitungan nilai dari 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
A. Kehandalan (Reliability)					
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. Tanggap (Responsiveness)					
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

4 C. Penampilan Fisik (Tangible)					
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
D. Kepastian (Assurance)					
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
E. Empati (Empathy)					
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 pengaman 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}				3.43	4.22

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

Sumber : Olahan Penulis

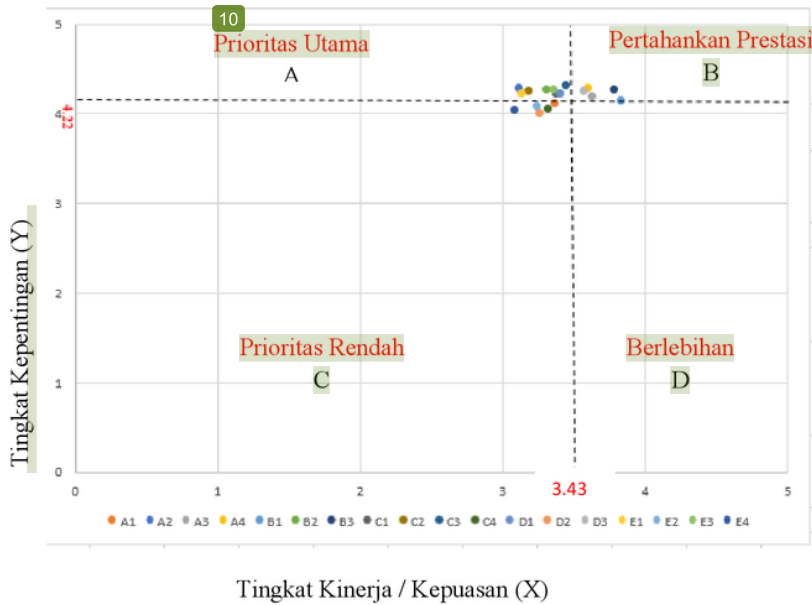


Diagram Kartesius
Sumber : (Olahan Penulis)

Faktor Diagram Kartesius

Dalam gambar tersebut yang di dapat dari diagram kartesius tersebut terlihat bahwa letak dari beberapa unsur pelaksanaan faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Terminal Penumpang Pelabuhan Gresik terbagi menjadi empat bagian. Adapun diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan seperti dibawah ini :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

- 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 terhadap pihak-pihak yang bersangkutan.
- 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 pada keamanan dan kenyamanan pengguna.
- 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)
 - 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)
 - 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 yang sangat mempengaruhi terhadap kepuasan penumpang pelabuhan Gresik yang berada pada kuadran tersebut dinilai cukup berlebihan dalam segi pelaksanaannya, hal ini lebihnya dikarenakan pelanggan menganggap hal tersebut tidak terlalu penting dengan adanya faktor tersebut, namun pelaksanaannya dilakukan sangat baik oleh pelabuhan Gresik, sehingga memuaskan, tetapi hal tersebut menjadi tidak efektif.

5. 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 kerapihan 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Dambang Triatmodjo (2010). Perencanaan Pelabuhan
- 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
- 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"
- Kotler, Philip (1995). "Manajemen Pemasaran Analysis 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"
- Moetriono 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"

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA TERMINAL PENUMPANG PADA PELABUHAN GRESIK

ORIGINALITY REPORT

% **17**
SIMILARITY INDEX

% **17**
INTERNET SOURCES

% **2**
PUBLICATIONS

% **6**
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.undip.ac.id Internet Source	% 10
2	acikroncot-putratanjung.blogspot.com Internet Source	% 1
3	www.scribd.com Internet Source	% 1
4	jurnal.stieama.ac.id Internet Source	% 1
5	dokumen.tips Internet Source	% 1
6	es.scribd.com Internet Source	% 1
7	text-id.123dok.com Internet Source	<% 1
8	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<% 1

-
- 9 lontar.ui.ac.id Internet Source <% 1
-
- 10 Submitted to School of Business and Management ITB Student Paper <% 1
-
- 11 vdocuments.site Internet Source <% 1
-
- 12 www.slideshare.net Internet Source <% 1
-
- 13 hrcak.srce.hr Internet Source <% 1
-
- 14 Titin Aryani, Isnin Aulia Ulfah Mu'awanah, Aji Bagus Widyantara. "Karakteristik Fisik, Kandungan Gizi Tepung Kulit Pisang dan Perbandingannya terhadap Syarat Mutu Tepung Terigu", JRST (Jurnal Riset Sains dan Teknologi), 2018 Publication <% 1
-

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY OFF

EXCLUDE MATCHES OFF