

# **TUGAS AKHIR**

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG PELABUHAN KAMAL JAWA TIMUR**



**Disusun Oleh :**

**KUSMARYATI**  
**NBI : 1431900007**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2023**

# **TUGAS AKHIR**

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG PELABUHAN KAMAL JAWA TIMUR**

**Disusun Sebagai Syarat Meraih Gelar Sarjana Teknik (S.T)  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Disusun Oleh :**

**KUSMARYATI**

**1431900007**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

---

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nama : Kusmaryati  
NBI : 1431900007  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik  
Judul : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN  
PENUMPANG PELABUHAN KAMAL JAWA TIMUR

Disetujui Oleh,  
Dosen Pembimbing



Ir. Nurani Hartatik, ST., MT  
NPP. 2043F.15.0658

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Kepala Prodi Teknik Sipil  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya



Dr. Ir. Saibyo, M.Kes., IPU., ASEAN Eng.  
NPP. 20410.90.0197



Faradlillah Saves, S.T., M.T.  
NPP. 20430.15.0674



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kusmaryati  
NBI : 1431900007  
Alamat : Jl. Kijokotoyo No.184 Desa Cemandi, Sedati, Sidoarjo.  
Telepon : 0895400174488

Menyatakan bahwa “**Tugas Akhir**” yang telah dibuat penulis untuk memenuhi surat keterangan kelulusan Sarjana (S1) Teknik Sipil – Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan Judul :

### “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG PELABUHAN KAMAL JAWA TIMUR”

Merupakan hasil tulisan dari penulis sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi dari tulisan orang lain. Selanjutnya, jika dikemudian hari terdapat klaim dari pihak lain maka itu bukan merupakan tanggung jawab pembimbing ataupun pihak kampus lainnya, melainkan itu merupakan tanggung jawab penulis sendiri.

Untuk itu penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan hukum atau peraturan yang berlaku di Indonesia.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Sidoarjo,  
14 Juni 2023





**UNIVERSITAS 17  
AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**BADAN PERPUSTAKAAN**  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
Telepon. 031 593 1800  
e-mail : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai Civitas Akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kusmaryati  
Fakultas : Teknik  
Jurusan : Teknik Sipil  
Judul : Tugas Akhir/~~Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktikum\*~~

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Uniersitas 17 Agustus 1945 Surabaya (**Hak Bebas Non Eksklusif**), untuk karya saya yang berjudul :

**“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG  
PELABUHAN KAMAL JAWA TIMUR”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mentrasfer media atau format, memproses dalam bentuk database, memelihara, dan menerbitkan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Tanggal : 13 Juni 2023

Tertanda



(Kusmaryati)

## **KATA PENGANTAR**

Dengan Menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih Maha Penyayang, Kami Panjatkan Puji Syukur atas Kehadirat-Nya, yang mana atas limpahan kehadiran dan inayah-Nya kepada kami, sehigga penyusun dapat menyelesaikan proposal tugas Akhir ini dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG PELABUHAN KAMAL JAWA TIMUR”**

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST) di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Pada kesempatan ini, penyusun mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Kuasa, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.
2. Kedua Orang Tua yang telah melahirkan saya, mendukung serta tak henti hentinya selalu mendoakan.
3. Ibu Ir. Nurani Hartatik, ST., MT Selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang dengan sabarnya membimbing dan memberikan ilmunya sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang selama ini telah memberikan banyak ilmu serta bimbinganya hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
5. Pengurus Pelabuhan Kamal yang telah meluangkan waktu untuk membantu saya.
6. Kepada Teman Saya Aini F, Dhea L yang senantiasa ada serta mendukung dan selalu menghibur sampai terselesainya Tugas Akhir ini.
7. Kepada Teman saya Rosalinda Nila, Evitha Agam, M. Iqbal, dan Alfariz Aziz yang sudah mensupport dan sebagai tim hingga terselesainya Tugas Akhir ini.
8. Kepada seluruh Teman-Teman Teknik Sipil Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah menjadi tim support.
9. Dan pihak-pihak lain yang sudah memberikan doa,dukungan dan motivasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun bahasanya, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Akhir kata, semoga tugas ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap pembaca.

Sidoarjo, 13 Juni 2023

Kusmaryati

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG PELABUHAN KAMAL JAWA TIMUR

Nama : Kusmaryati  
NBI : 1431900007  
Dosen Pembimbing : Ir. Nurani Hartatik, ST., MT.

## ABSTRAK

*Pelabuhan Kamal-Madura merupakan pelabuhan penyeberangan ASDP (Angkutan Sungai, Danau Dan Penyeberangan) yang ada di Kabupaten Bangkalan-Madura dimana sebelum beroperasinya Jembatan Suramadu pada tahun 2009 pelabuhan tersebut menjadi satu-satunya pelabuhan penyeberangan menggabungkan antara Pulau Madura, beroperasinya Jembatan Suramadu berdampak pada kinerja Pelabuhan Kamal-Madura, salah satunya penurunan vitalitas kawasan seperti kondisi jalan yang rusak, beberapa kantin yang sudah lama tidak beroperasi.*

*Dengan adanya penurunan aktivitas penyeberangan di Pelabuhan Kamal-Madura, maka banyak juga penurunan aktivitas pedagang, industri kecil, dan angkutan umum. Sebagai perusahaan yang menawarkan jasa transportasi, Pelabuhan Kamal-Madura harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar dapat terus berkembang, dengan mengukur tingkat kepuasan atau persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan sangat bermanfaat bagi pengelola atau pengurus pelabuhan untuk mengetahui komponen mana yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya. Peneliti menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis), metode ini berfungsi untuk mengukur tingkat kualitas jasa pada suatu perusahaan dan prioritas-prioritas manakah yang harus dipertahankan agar kinerja perusahaan sesuai dengan harapan konsumen.*

*Hasil dari penelitian ini hasil dari penelitian menunjukkan bahwa nilai mean jawaban kepuasan responden sebesar 51,52 persen yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang di Pelabuhan Kamal-Madura yaitu biasa saja yaitu antara puas dan tidak puas dari pelayanan fasilitas pelabuhan karena persentase <60 persen. Dan beberapa prioritas yang harus dipertahankan seperti petugas sopan santun, petugas membantu penumpang dengan baik, dan petugas mampu berkomunikasi dengan baik.*

**Kata kunci :** Pelabuhan Kamal-Madura, Kepuasan Penumpang, Metode IPA



# **ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL PASSENGER SERVICE KAMAL PORT EAST JAVA**

Nama : Kusmaryati  
NBI : 1431900007  
Dosen Pembimbing : Ir. Nurani Hartatik, ST., MT.

## **ABSTRACT**

*Kamal-Madura Port is an ASDP (River, Lake and Ferry Transport) ferry port in Bangkalan-Madura Regency where before the operation of the Suramadu Bridge in 2009 the port was the only crossing port connecting Madura Island, the operation of the Suramadu Bridge has an impact on the performance of the Kamal-Madura Port, one of which is a decrease in the vitality of the area such as damaged road conditions, several canteens that have not been operating for a long time.*

*With the decrease in ferry activities at the Kamal-Madura Port, there has also been a decrease in the activities of traders, small industries and public transportation. As a company that offers transportation services, Kamal-Madura Port must have good service quality so that it can continue to grow, by measuring the level of satisfaction or passenger perceptions of service quality it is very useful for port managers or administrators to find out which components need to be improved and quality improved. Researchers use the IPA method (Importance Performance Analysis), This method serves to measure the level of service quality in a company and which priorities must be maintained so that the company's performance is in line with consumer expectations.*

*The results of this study The results of the study show that the mean value of respondents' satisfaction answers is 51.52 percent which can be concluded that the level of passenger satisfaction at Kamal-Madura Port is average, namely between satisfied and dissatisfied with port facility services because the percentage is <60 percent. And several priorities that must be maintained such as courtesy, officers helping passengers well, and officers able to communicate well.*

**Keywords :** *Kamal-Madura Port, Passenger Satisfaction, IPA Method*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Batasan Masalah .....	3
1.5. Manfaat Penelitian .....	3
1.6. Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1. Penelitian Terdahulu.....	5
2.2. Kualitas Layanan .....	7
2.3. Dimensi Kualitas Jasa.....	7
2.4. Angkutan Penyeberangan .....	8
2.4.1 Transportasi ASDP .....	9
2.4.2 Fasilitas Kapal Ferry atau Kapal Penumpang .....	9
2.4.3 Minat Konsumen atau Penumpang .....	10
2.4.4 Faktor yang Pendukung Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	11

2.4.5	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang.....	12
2.5	Terminal.....	12
2.5.1	Aktivitas Pada Terminal Penumpang Kapal Laut.....	15
2.6	Pengertian Pelabuhan Penyeberangan.....	16
2.6.1	Pelayanan Muat di Pelabuhan Penyeberangan.....	16
2.6.2	Fungsi dan Peran Prasarana Pelabuhan.....	17
2.6.3	Klasifikasi Pelabuhan.....	18
2.6.4	Fasilitas Pelabuhan.....	20
2.6.5	Tingkat Pelayanan Pelabuhan.....	22
2.7	Pengertian Kepuasan Penumpang.....	22
2.7.1	Program SPSS.....	23
2.8	Analisis Pendekatan Data.....	23
2.8.1	Populasi dan Sampel.....	23
2.8.2	Uji Validitas.....	24
2.8.3	Uji Reliabilitas.....	25
2.8.4	Metode Analisis Data.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>29</b>
3.1	Bagan Alir Penelitian ( <i>Flowchart</i> ).....	29
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.3	Instrumen Penelitian.....	31
3.4	Penarikan Sample.....	32
3.5	Pengumpulan Data.....	32
3.5.1	Data Primer.....	33
3.5.2	Data Sekunder.....	33
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN DATA.....</b>		<b>35</b>
4.1	Data Primer.....	35

4.1.1	Observasi.....	35
4.1.2	Kuesioner .....	36
4.2	Data Sekunder.....	36
4.3	Penentuan Populasi.....	39
4.4	Sampel .....	39
4.5	Karakteristik Responden.....	41
4.5.1	Jenis Kelamin.....	41
4.5.2	Usia .....	42
4.5.3	Pendidikan Terakhir .....	43
4.5.4	Pekerjaan.....	43
4.5.5	Tujuan Perjalanan.....	44
4.5.6	Frekuensi Perjalanan .....	45
4.5.7	Moda ke Terminal .....	45
4.6	Uji Kuesioner.....	46
4.6.1	Uji Validitas .....	46
4.6.2	Uji Reliabilitas .....	49
4.7	Analisis Kinerja Pelayanan Dan Kepentingan.....	51
4.8	Analisis Kepuasan Penumpang.....	53
4.9	Analisis Prioritas Pelayanan Penumpang .....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....		71
LAMPIRAN.....		73

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
Tabel 2.2 Peneliti Terdahulu (Lanjutan) .....	6
Tabel 3.1 Skala Likert Aspek Kinerja Pelayanan .....	31
Tabel 3.2 Skala Likert Aspek Kepentingan .....	31
Tabel 3.3 Tabel Kinerja Pelayanan dan Kepentingan .....	32
Tabel 4.1 Hasil Observasi Pelabuhan Kamal-Madura .....	35
Tabel 4.2 Data Tahunan Penumpang Pelabuhan Kamal-Madura .....	36
Tabel 4.3 Data Tahunan Penumpang Pelabuhan Kamal-Madura (Lanjutan) .....	37
Tabel 4.4 Data Tahunan Penumpang Pelabuhan Kamal-Madura (Lanjutan) .....	38
Tabel 4.5 Data Bulanan Tahun 2020-Oktober 2022 Pelabuhan Kamal-Madura .....	39
Tabel 4.6 Rekapitulasi Rata-Rata Harian Penumpang .....	40
Tabel 4.7 Rekapitulasi Rata-Rata Harian Penumpang Tertinggi .....	40
Tabel 4.8 Penentuan Besarnya Sampel Menurut Yount (1999:7-4) .....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas 1-30 Reponden .....	48
Tabel 4.10 Kriteria Nilai Reliabilitas Tes .....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas 1-30 Responden.....	51
Tabel 4.12 Persentase Pembobotan Tingkat Kinerja Pelayanan Dan Kepentingan ..	52
Tabel 4.13 Tingkat Kesesuaian Kepuasan Penumpang .....	63
Tabel 4.14 Rekapitulasi Rata-Rata Per Item Pertanyaan Pelabuhan Kamal-Madura	66



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Terminal Petikemas Surabaya .....	13
Gambar 2.2 Terminal Penumpang North Quay Surabaya.....	13
Gambar 2.3 Terminal Curah Kering Cirebon .....	14
Gambar 2.4 Terminal Curah Kabil Batam .....	14
Gambar 2.5 Terminal Konvensional Batam .....	15
Gambar 2.6 Terminal Ro-Ro Kariangau, Balikpapan.....	15
Gambar 2.7 Software SPSS .....	23
Gambar 2.8 Tabel R Uji Validitas.....	24
Gambar 2.9 Diagram Kartesius Metode IPA .....	28
Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian .....	29
Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian (Lanjutan) .....	30
Gambar 3.3 Peta Lokasi Pelabuhan Kamal Madura .....	31
Gambar 4.1 Grafik Penumpang Pelabuhan Kamal-Madura 3 Tahun Terakhir.....	38
Gambar 4.2 Grafik Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4.3 Grafik Usia .....	42
Gambar 4.6 Grafik Pendidikan Terakhir.....	43
Gambar 4.7 Grafik Pekerjaan.....	44
Gambar 4.8 Grafik Perjalanan .....	44
Gambar 4.9 Grafik Frekuensi Perjalanan .....	45
Gambar 4.10 Grafik Moda ke Terminal.....	46
Gambar 4.11 Hasil Diagram Kartesius Prioritas Pelayanan .....	66