



## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PENUMPANG PELABUHAN KAMAL JAWA TIMUR

Kusmaryati<sup>1</sup>, Nurani Hartatik<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas 17Agustus 1945 Surabaya

\*Email : [kusmaindah5@gmail.com](mailto:kusmaindah5@gmail.com), [nuranihartatik@untag-sby.ac.id](mailto:nuranihartatik@untag-sby.ac.id)

### Abstract

*Kamal-Madura Port is an ASDP (River, Lake and Ferry Transport) ferry port in Bangkalan-Madura Regency, 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% 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%.*

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

### ABSTRAK

*Pelabuhan Kamal-Madura merupakan pelabuhan penyeberangan ASDP (Angkutan Sungai, Danau Dan Penyeberangan) yang ada di Kabupaten Bangkalan-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% 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%.*

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

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan perekonomian di Pulau Madura umumnya masih bertumpu pada sektor pertanian primer (tanaman pangan, peternakan, perikanan, perkebunan, dan kehutanan). Artinya pertanian atau sektor tradisional menjadi sektor andalan yang Nampak dari perolehan PDRB tahun 2021 terbesar dibandingkan sektor yang lain.

Di Kabupaten Bangkalan tingkat pertumbuhan ekonomi tahun 2021 terhadap tahun 2020 mengalami kontraksi sebesar -2,07. Sementara itu, sumber pertumbuhan ekonomi Kabupaten Bangkalan pada tahun 2021 didominasi oleh pedagang besar dan eceran, Reparasi Mobil dan Sepeda Motor sebesar 1,35%, diikuti Informasi dan Komunikasi sebesar 0,34%, Konstruksi sebesar 0,29%, Transportasi dan Pergudangan sebesar 0,07% dan Industri Pengolahan sebesar 0,07% (Badan Pusat Statistik Bangkalan, 2021).

Beroperasinya Jembatan Suramadu juga memiliki dampak ke kinerja Pelabuhan Kamal, satu diantaranya ialah turunnya vitalitas kawasan seperti kondisi jalan yang rusak, beberapa jalan yang sudah di aspal sudah berlubang, dan banyak digenangi air, terminal penumpang yang luas menjadi tidak terurus bahkan menjadi tempat penumpukan ban kendaraan. Beberapa fasilitas pokok yaitu terdapat 2 toilet umum, loket pembelian tiket, beberapa kantin yang sudah lama tidak beroperasi, mushola, ruang informasi.

Menurunnya aktivitas penyeberangan di Pelabuhan Kamal karena masyarakat lebih memilih melintasi infrastruktur transportasi jembatan Suramadu karena bebas tarif, waktu tempuh dan waktu tunggu lebih lama menggunakan sarana transportasi kapal dibanding menggunakan infrastruktur transportasi jembatan Suramadu (Sufiatin, 2019).

Kepuasan konsumen ialah rasio persepsi konsumen akibat sudah membandingkan diantara apa yang diperoleh serta apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan bisa didefinisikan sebagai perbedaan diantara realitas serta apa yang konsumen harapkan dari pelayan yang diterimanya. Adanya jembatan Suramadu menjadi faktor utama penurunan jumlah penumpang jurusan Kamal-Ujung (Perak) atau sebaliknya dari tahun 2009 hingga saat ini.

Bersumber data awal survei pendahuluan pengamatan atau penelitian dilakukan pada hari minggu dan senin, pengambilan data harian pada perusahaan yang menunjukkan bahwa pengunjung pelabuhan Kamal-Madura terbanyak pada hari minggu dan senin. Kepuasan pelayanan penumpang pelabuhan harus dicapai sebab sejauh ini belum adanya langkah dalam menilai kepuasan pelayanan ke pelanggan.

## LANDASAN TEORI

Guna menjawab permasalahan berapa lama kepuasan pelanggan di Pelabuhan Kamal, maka penulis menggunakan dengan metode *Importance-Perormance Analysis (IPA)*.

Rasio kesesuaian dihasilkan atas perbandingan diantara poin hasil/implementasi terhadap poin penting. Selanjutnya, tingkat kepatuhan ini memastikan keutamaan untuk memperbaiki aspek yang berpengaruh pada kepuasan konsumen. Pada riset berikut ada dua variabel yang diwakili huruf X dan Y, dimana X ialah rasio kinerja perusahaan dalam memberi kepuasan pelanggan. Sementara Y ialah rasio ketertarikan pelanggan.

Persamaan yang dipakai ialah diantaranya:

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

Keterangan:

Tki = Taraf keselarasan subyek

Xi = Nilai evaluasi kinerja bisnis

Yi = Nilai evaluasi kepentingan konsumen

Berikutnya sumbu mendatar (X) nantinya diisi nilai tingkat pelaksanaan, sementara sumbu tegak (Y) nantinya diisi nilai tingkat kepentingan. Pada penyederhanaan rumus, sehingga dalam tiap faktor nantinya berpengaruh pada kepuasan pelanggan melalui:

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

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

Keterangan:

$\bar{x}$  = Nilai rerata taraf implementasi/kepuasan

$\bar{y}$  = Nilai rerata taraf kepentingan

n = Banyaknya subyek

Diagram Kartesius ialah sebuah gambar yang dibagi menjadi 4 komponen yang terbatas pada 2 garis yang berpotongan tegak lurus di titik-titik ( $\bar{X}$ ,  $\bar{Y}$ ), dimana  $\bar{X}$  ialah rerata tingkat kinerja atau rerata kepuasan konsumen lintas aspek tersebut maupun atribut, serta  $\bar{Y}$  ialah rerata taraf kepentingan semua aspek yang berpengaruh pada kepuasan konsumen. Ada 18 aspek maupun atribut secara total. Ada total K faktor, di mana K = 18

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

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

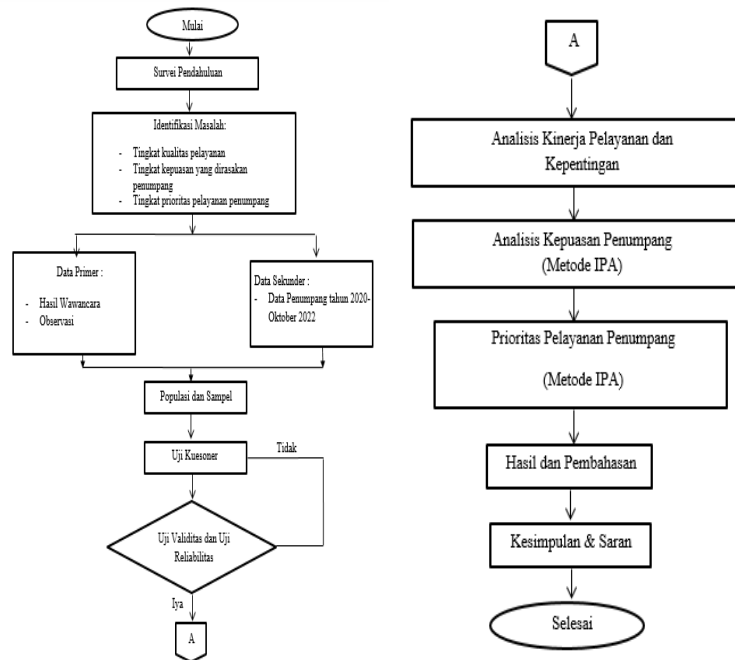
Dimana:

$K$  = Total atribut/fakta yang bisa berpengaruh pada kepuasan konsumen (pada riset berikut  $K = 18$ ).

## METODE PENELITIAN

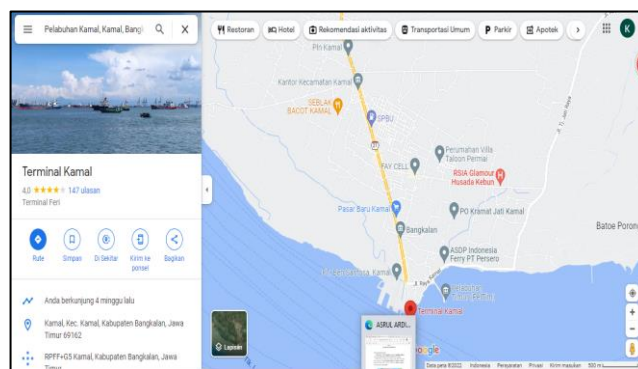
### Diagram Alir

Dalam penelitian Pelabuhan Penyeberangan ini, peneliti menggunakan diagram alir penelitian berikut:



Gambar 1: Diagram Ali

### Lokasi Penelitian



Gambar 2: Lokasi Pelabuhan Kamal-Madura

### Instrumen Penelitian

Angket adalah sebuah daftar pertanyaan/seperangkat pertanyaan yang harus dijawab atau diisi oleh penumpang/responden berdasarkan fakta-fakta yang terjadi. Berikut skala *Likert* menurut Sugiyono (2019):

No	Jawaban	Bobot
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Biasa Saja	3
4	Kurang Baik	2
5	Tidak Baik	1

**Tabel 1:** Skala Likert Aspek Kinerja Pelayanan

No	Jawaban	Bobot
1	Sangat Penting	5
2	Penting	4
3	Biasa Saja	3
4	Kurang Penting	2
5	Tidak Penting	1

**Tabel 2:** Skala Likert Aspek Kepentingan

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN Instrumen Penelitian

Data Penumpang Pelabuhan Kamal-Madura Tahun 2020-Oktober 2022							
No	Bulan	Tahun 2020		Tahun 2021		Tahun 2022	
		Dewasa	Anak-Anak	Dewasa	Anak-Anak	Dewasa	Anak-Anak
1	Januari	28223	0	21509	0	15994	779
2	Februari	28138	0	16185	361	16249	636
3	Maret	26545	0	19328	634	20601	922
4	April	9692	0	18230	663	16142	788
5	Mei	8322	0	20021	1231	28437	1914
6	Juni	7938	0	12910	306	20422	816
7	Juli	14071	0	6632	126	23175	1100
8	Agustus	19472	0	9431	299	19534	531
9	September	14964	0	12056	370	14458	640
10	Oktober	18960	0	15537	519	15212	676
11	November	21236	0	14243	469		
12	Desember	18259	0	14250	471		
	Jumlah	215820		180332	5449	190224	8802
	Total Populasi	600627					

**Tabel 3:** Data Bulanan tahun 2020-Oktober 2020 Pelabuhan Kamal-Madura

Hasil atas Tabel 3 tersebut memperlihatkan bahwasanya populasi keseluruhan sejumlah 600.627 orang. Dalam penelitian ini, peneliti hanya mengambil populasi dewasa yang nantinya akan dijadikan acuan sebagai sampel yaitu sebanyak 586.376 orang.

## Analisis Kinerja Pelayanan Dan Kepentingan

No	Atribut/Item Pertanyaan	Kinerja Pelayanan					Kepentingan				
		Tidak Baik	Kurang Baik	Biasa Saja	Baik	Sangat Baik	Tidak penting	Kurang Penting	Biasa Saja	Penting	Sangat Penting
1	Terminal pelabuhan bersih	28,9%	14,5%	47%	9,6%	0%	0%	10,22%	31,6%	33,2%	24%
2	Kondisi Jalan Raya	53,5%	23,6%	0%	22%	0%	1,32%	3,9%	41,4%	34,2%	19,7%
3	Ruang informasi / Ruang Penjagaan bersih dan nyaman	25,7%	26%	12%	11,2%	25,1%	0,32%	2,56%	49,8%	24,3%	22,4%
4	Kantin bersih dan nyaman	45,3%	20,4%	21,9%	8,76%	3,65%	0,32%	6,43%	36,7%	36%	20,9%
5	Loket pembelian tiket bersih	33,1%	16%	25,8%	17,17%	6,13%	0%	4,03%	17,3%	49,6%	28,8%
6	Musholah bersih dan nyaman	35,1%	28,4%	20,3%	10,81%	10,14%	0%	4,03%	25,9%	41,5%	24,5%
7	Pelayanan yang diberikan cepat	40,1%	26,8%	23,2%	5,6%	3,5%	0,6%	3,6%	29,6%	36%	28,4%
8	Pelayanan yang diberikan tidak ada kesalahan	43,2%	37,9%	16%	3,03%	0%	0,6%	4,4%	39,7%	25%	30%
9	Melayani dengan sikap yang santik	42,9%	25,7%	10,7%	20%	0%	0%	4,1%	22,7%	42%	30,5%
10	Melayani dengan tanggap	27,8%	16,7%	6,94%	13,3%	0%	0%	6,3%	32,2%	38%	25,2%
11	Menyampaikan informasi dengan jelas	43,7%	22,5%	6,34%	16,9%	10,56%	0%	2,9%	14,9%	56%	29,2%

**Tabel 4:** Presentase Pembobotan Tingkat Kinerja Pelayanan Dan Kepentingan

No	Atribut/Item Pertanyaan	Kinerja Pelayanan					Kepentingan				
		Tidak Baik	Kurang Baik	Biasa Saja	Baik	Sangat Baik	Tidak penting	Kurang Penting	Biasa Saja	Penting	Sangat Penting
12	Petugas cepat merespon bila ada masalah	5,43%	10,9%	29,3%	24,64%	28,99%	1,3%	7%	24,7%	38%	30,1%
13	Petugas sopan santun	22,3%	18,7%	21,8%	14,5%	20,7%	0%	4,18%	28%	38,2%	29,9%
14	Petugas membantu penumpang dengan baik	29,7%	14,1%	24,5%	10,9%	17,40%	0%	1,7%	19%	51,1%	28,4%
15	Petugas mampu berkomunikasi dengan baik	34,6%	6,7%	11,7%	20,1%	16,76%	0%	7,58%	19%	28%	45,2%
16	Petugas dapat mengetahui keinginan penumpang secara akurat dan spesifik	26,4%	22,50%	15,2%	8,99%	28,09%	0%	9,18%	39%	30,2%	21,3%
17	Petugas mengucapkan salam ketika melayani penumpang	19,5%	27,4%	23,7%	10,5%	18,42%	0%	5,56%	30%	43,2%	21,6%
18	Petugas mementingkan kepentingan penumpang	35,7%	24,7%	13,6%	13,0%	12,99%	0%	1,62%	15%	34,5%	48,5%

**Tabel 5:** Presentase Pembobotan Tingkat Kinerja Pelayanan Dan Kepentingan (Lanjutan)

Hasil dari Tabel diatas terlihat hasil analisis tingkat kinerja menghasilkan 15 atribut pelayanan didominasi hasil tidak baik, 1 atribut kurang baik, 1 atribut dengan skor biasa saja dan 1 atribut sangat baik. Sedangkan pada pembobotan tingkat kepentingan menghasilkan 12 atribut pelayanan yang didominasi hasil penting, 4 atribut didominasi dengan hasil biasa saja, dan 2 atribut didominasi dengan hasil sangat penting.

### Analisis Kepuasan Penumpang

Taraf kepuasan konsumen ditentukan melalui metode analisa IPA (*Importance-Performance Analysis*), yaitu ditentukan dengan kesesuaian diantara taraf aktivitas dengan rasio kepentingan, selanjutnya dikonversikan ke persentase. Berikut langkah-langkah menghitung kepuasan penumpang menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*):

- a. Menghitung tingkat kesesuaian per atribut/ per item pertanyaan:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dengan contoh perhitungan Atribut/Item pertanyaan 1 (Tangibles 1):

Kinerja Pelayanan:

Tidak Baik	Kurang Baik	Biasa Saja	Baik	Sangat Baik
48	12	26	4	0

$$X_1 = (48 \times 1) + (12 \times 2) + (26 \times 3) + (4 \times 4) + (0 \times 5) = 166$$

Kepentingan:

Tidak Penting	Kurang Penting	Biasa Saja	Penting	Sangat Penting
0	16	33	26	15

$$Y_1 = (0 \times 1) + (16 \times 2) + (33 \times 3) + (26 \times 4) + (15 \times 5) = 307$$

$$T_{k1} = \frac{X_1}{Y_1} \times 100\% \\ = \frac{166}{307} \times 100\% \\ = 54,07\%$$

Selanjutnya masing-masing 18 atribut/item pertanyaan akan mendapatkan persentase dari perhitungan a dan akan dilanjutkan ke perhitungan b.

No	Atribut/Item Pertanyaan	$\Sigma X$	$\Sigma Y$	Tingkat Kesesuaian	%
1	T1	166	307	0,5407	54,07
2	T2	127	304	0,4177	41,77
3	T3	179	313	0,5718	57,18
4	T4	137	311	0,4405	44,05
5	T5	163	347	0,4697	46,97
6	T6	148	331	0,4471	44,71
7	Rel1	142	334	0,4251	42,51
8	Rel2	132	317	0,4164	41,64
9	Rel3	140	344	0,4069	40,69
10	Res1	216	317	0,6813	68,13
11	Res2	142	343	0,4152	41,52
12	Res3	276	316	0,8734	87,34
13	A1	192	335	0,5731	57,31
14	A2	172	352	0,4886	48,86
15	A3	179	343	0,5218	52,18
16	E1	178	305	0,5836	58,36
17	E2	190	324	0,5864	58,64
18	E3	154	371	0,4150	41,50
Rata-rata				0,5152	51,52

**Tabel 6:** Tingkat Kesesuaian Kepuasan Penumpang

Hasil Tabel 6 di atas, hasil 18 pertanyaan taraf penerapan peralatan ( $\Sigma X$ ) yang diperoleh pada hasil penilaian tingkat kemahiran akhir dibagi pada hasil penilaian taraf kepentingan kuesioner akhir. Rata-rata hasil perhitungan taraf eksekutif subyek sebesar 51,52%. Hasil itu merupakan skor total untuk semua karakteristik dibagi 18 peralatan. Maka bisa dibilang taraf kepuasan konsumen biasa saja yaitu antara baik dan tidak baik dari pelayanan dan fasilitas pelabuhan tersebut karena persentase <60% (Lodhita, 2014).

b. Menghitung skor rata-rata Tingkat Kinerja (X) dan Harapan (Y)

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{k}$$

$$\bar{x} = \frac{33,7}{18} \quad \bar{Y} = \frac{65,7}{18}$$

$$\bar{x} = 1,87 \quad \bar{Y} = 3,65$$

c. Perhitungan taraf keselarasan total ( $Tk_i$  total) diantara X (Kinerja) beserta Y (Harapan) dan skor tingkat masing-masing persepsi  
 Berikutnya sumbu mendatar (X) nantinya diisi pada nilai taraf kinerja layanan, sementara sumbu tegak (Y) nantinya diisi pada nilai taraf kepentingan.

$$\sum X_i = 3034$$

$$\sum Y_i = 5914$$

$$Tk_i \text{ total} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

$$Tk_i \text{ total} = \frac{3034}{5914} \times 100\%$$

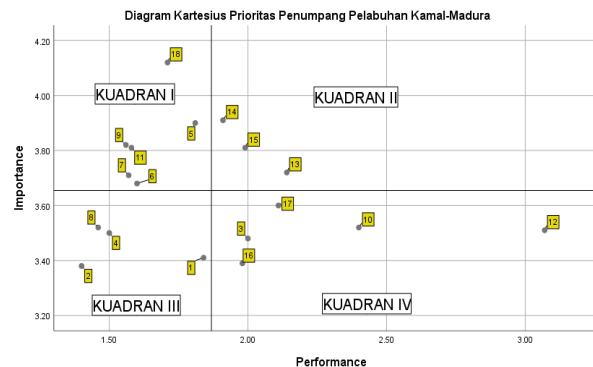
$$Tk_i \text{ total} = 51,30\%$$

Dengan contoh perhitungan Atribut/Item pertanyaan 1 (Tangibles 1):

Kinerja pelayanan Kepentingan:

$$\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{166}{90} = 1,8 \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} = \frac{307}{90} = 3,4$$

Hasil hitung di atas yakni masing-masing sumbu horizontal (X) diisi dengan titik taraf layanan sementara sumbu vertikal (Y) diisi pada titik taraf kepentingan.



### Analisis Prioritas Penumpang

**Gambar 3:** Hasil Diagram Kartesius Prioritas Pelayanan

Sesudah melaksanakan analisa data memakai aplikasi SPSS versi 25, sudah didapatkan kuadran IPA (*Importance Performance Analysis*) melalui detail yakni:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Fungsi di kuadran berikut dinilai begitu krusial oleh penumpang, namun layanannya kurang memuaskan. Pengelola pelabuhan diharapkan mendahulukan serta berfokus pada peningkatan layanan di triwulan ini untuk mengoptimalkan mutu layanan pelabuhan. Atribut tersebut diantaranya: Loket pembelian tiket bersih, mushola bersih dan nyaman, pelayanan yang diberikan cepat, melayani dengan sikap yang simpatik, menyampaikan informasi dengan jelas, petugas mementingkan kepentingan penumpang

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut kuadran II dinilai begitu krusial bagi penumpang serta kinerja pelayanan memuaskan. Pelabuhan diharapkan menjaga mutu pelayanannya. Atribut tersebut diantaranya: petugas sopan santun, petugas membantu penumpang dengan baik, petugas mampu berkomunikasi dengan baik

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Peralatan Kuadran III dinilai efisiensi yang dirasakan minim serta tidak begitu diharap bagi penumpang. Harapannya kedepan pengelola pelabuhan tidak harus mendahulukan layanan tersebut. Atribut tersebut diantaranya: terminal pelabuhan bersih, kantin bersih dan nyaman, kondisi jalan raya, pelayanan yang diberikan tidak ada kesalahan

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Fungsi di kuadran berikut tidak begitu krusial bagi penumpang, akan tetapi layanannya memuaskan. Pengelola pelabuhan harapannya tidak memprioritaskan karakteristik tersebut saat mengoptimalkan mutu layanan



pelabuhan. Atribut tersebut diantaranya: ruang informasi/Pos penjagaan bersih dan nyaman, melayani dengan tanggap, petugas cepat merespon apabila terdapat masalah, petugas dapat mengetahui keinginan penumpang secara akurat dan spesifik, petugas mengucapkan salam ketika melayani penumpang

## KESIMPULAN

Bersumber hasil analisa yang diperoleh melalui penyusunan Tugas Akhir berikut bisa dibuat simpulan bahwasanya:

1. Ditinjau Kinerja Pelayanan dari hasil 5 aspek/*variable* yaitu Bukti Fisik (*Tangibless*, Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), aspek Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), maka dari rata rata penjumlahan dari skor skala likert 1 yaitu "tidak puas" mendapatkan persentase sebesar 33,57% untuk item pertanyaan nomor 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,13,14,15,18. Sedangkan untuk skala likert 2 "kurang puas" mendapatkan pesentase sebesar 27,4% untuk item pertanyaan nomor 17, skala likert 3 "biasa saja" sebesar 29,3% untuk item pertanyaan nomor 12 dan skala likert 5 "sangat puas" sebesar 28,09% untuk item pertanyaan nomor 16. Sedangkan ditinjau Kepentingan dari hasil 5 aspek/*variable* yaitu Bukti Fisik (*Tangibless*, Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), aspek Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), maka dari rata rata penjumlahan dari skor skala likert 4 "penting" mendapatkan persentase sebesar 41,33 untuk item pertanyaan nomor 1,5,6,7,9,10,11,12,13,14,16,17, rata rata penjumlahan dari skor skala likert 3 "biasa saja" sebesar 41,9%, untuk item pertanyaan nomor 2,3,4,8 dan rata rata penjumlahan dari skor skala likert 5 sebesar 46,85% untuk item pertanyaan nomor 15,18. Maka dapat disimpulkan kinerja pelayanan dari pengelola pelabuhan masih kurang memenuhi harapan konsumen sehingga pengelola pelabuhan harus lebih meningkatkan kinerja pelayanannya.
2. Tingkat kepuasan bersumber hasil olah data memperlihatkan hasil senilai 51,52% kondisi tersebut memperlihatkan bahwasanya para penumpang merasa netral (antara puas dan tidak puas)
3. Berdasarkan diagram kartesius menggunakan software IBM SPSS-25 yang menjadi prioritas guna mengoptimalkan kinerja pelayanan Pelabuhan Kamal-Madura antara lain yaitu petugas sopan santun, petugas membantu penumpang dengan baik, petugas mampu berkomunikasi dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Marissa, Yossy. 2018. "Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelabuhan Tanjung Api-Api." *Kearifan Lokal Dalam Keberagaman Untuk Pembangunan Indonesia*, no. 524: 389-98  
295.

Menteri Perhubungan. 2014. "PM No. 62 Tahun 2019." *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2014 Organisasi Dan Tatakerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Budiarto, 1-24.*