

ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN LAUT DI PELABUHAN REGIONAL SANANA KAB.KEPULAUAN SULA, PROP. MALUKU UTARA

Budiman Soamole, Benidiktus Susanto

Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jln. Babarsari No.44 Yogyakarta
e-mail: budimansoamole@gmail.com, benis@staff.uajy.ac.id

Abstract: This study aims to determine the quality of ocean freight services based on the perception of service users. Quality of service is a service that assessed Sanana Regional Ports and KM passenger ship service. Intimate Lotus, KM. Theodora, and KM. Mary. The analysis was done by calculating Importance Performance Analysis (IPA) and customersatisfaction Index (CSI). The results obtained by the value of the average satisfaction index service users Sanana Regional Ports to 8 (eight) service factor of 54.74 persenmasuk quite satisfied criteria. Factors supporting facilities at the port waiting room and the factors ship schedule information entered criteria are not satisfied, and a top priority for the improved performance. The average satisfaction index passenger ship KM. Intimate Lotus entry criteria amounting to 53.98 percent somewhat satisfied, ship KM. Theodora by 55.10 percent qualify quite satisfied, and the ship KM. Our Lady of 67.10 percent satisfied entry criteria. Factors guarantee a place to sleep on board, luggage safety factor and the time factor comes departed the ship entry criteria are not satisfied, and a top priority for the improved performance.

Keywords: quality of service, ocean freight, importance performance Analysis, customer satisfaction index.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untukmengetahui kualitas pelayanan angkutan laut berdasarkan persepsi pengguna jasa. Kualitas pelayanan yang dinilai adalah pelayanan Pelabuhan Regional Sanana dan pelayanan kapal penumpang KM. Intim Teratai, KM. Theodora, dan KM. Bunda Maria. Analisis dilakukan dengan menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *CustomerSatisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan rata-rata pengguna jasa Pelabuhan Regional Sanana terhadap 8 (delapan) faktor pelayanan sebesar 54,74 persenmasuk kriteria cukup puas. Faktor fasilitas pendukung di ruang tunggu pelabuhan dan faktor informasi jadwal kapal masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya. Indeks kepuasan rata-rata penumpang kapal KM. Intim Teratai sebesar 53,98 persen masuk kriteria cukup puas, kapal KM. Theodora sebesar 55,10 persen masuk kriteria cukup puas, dan kapal KM. Bunda Maria sebesar 67,10 persen masuk kriteria puas. Faktor jaminan mendapat tempat tidur di kapal, faktor keamanan barang bagasi, dan faktor waktu tiba berangkat kapal masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya.

Kata kunci: kualitas pelayanan, angkutan laut, *importance performance analysis*, *customer satisfaction index*

PENDAHULUAN

Kabupaten Kepulauan Sula merupakan salah satu daerah tertinggal di Indonesia berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pembangunan Daerah Tertinggal Nomor: 001/KEP/M-PDT/I/2005 Tentang Strategi Nasional Pembangunan Daerah Tertinggal. Sebagai ibukota kabupaten, Kota Sanana saat ini hanya bisa dijangkau menggunakan moda angkutan laut dengan

frekuensi kunjungan kapal yang relatif masih kurang yaitu tiga kali dalam seminggu. Angkutan laut yang beroperasi khusus untuk angkutan penumpang dan barang berupa kapal penumpang barang berbobot mati 500 GT (*Gross Tonnage*) dengan kapasitas penumpang 400 hingga 500 orang. Kondisi ini menyebabkan aksesibilitas dari dan menuju Kota Sanana masih rendah karena tidak dapat dilakukan setiap hari. Selain frekuensi kunjungan kapal yang masih kurang, pelayanan terhadap penumpang pun dirasakan belum maksimal. Hal ini terlihat dari terbatasnya fasilitas di terminal penumpang pelabuhan,

waktu kedatangan dan keberangkatan kapal yang seringkali tidak sesuai jadwal, sistem pembelian tiket yang belum memadai, dan kenyamanan dalam kapal itu sendiri.

Untuk mengetahui bagaimana moda angkutan laut dapat meningkatkan kualitas pelayanannya maka diperlukan suatu studi yang dapat memberikan penjelasan tentang pelayanan pada kondisi eksisting dan kualitas pelayanan seperti apa yang harus diberikan pada kondisi dimana angkutan laut diperhadapkan dengan persaingan jasa angkutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf kepandaian, kecakapan atau mutu. Pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Ibrahim (1997) kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material serta sumber daya manusia.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Lovelock (1991), pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata

layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang (Poerwadarminta, 1995).

Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Atribut Pelayanan Jasa Transportasi

Atribut pelayanan merupakan atribut dari sistem transportasi yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kapan, dimana, untuk apa, dengan moda apa, dengan rute yang mana, melakukan pergerakan atau perjalanan. Konsumen yang berbeda akan mempertimbangkan atribut pelayanan yang berbeda pula. Dalam kenyataan konsumen tidak mempertimbangkan suatu atribut pelayanan yang ada pada suatu jenis pelayanan tertentu, tetapi hanya mengidentifikasi beberapa variabel pelayanan yang dianggap paling besar pengaruhnya terhadap profesinya (Manheim, 1979).

Beberapa atribut untuk pelayanan jasa dibidang transportasi dari berbagai pertimbangan para konsumen telah dirumuskan oleh Manheim, (1979). Atribut-atribut tersebut dianggap bisa mewakili pelayanan terhadap konsumen dan berpengaruh terhadap tiap aktivitas konsumen yang berbeda. Contoh atribut yang dirumuskan oleh Manheim (1979) adalah sebagai berikut: (1) waktu yang indikatornya terdiri dari waktu perjalanan total, keandalan (variasi waktu perjalanan), waktu perpindahan (*transfer*), frekuensi perjalanan dan jadwal perjalanan, (2) biaya yang indikatornya terdiri dari biaya transportasi langsung seperti tarif dan biaya bahan bakar, biaya transportasi tidak langsung seperti biaya pemeliharaan dan asuransi, (3) keselamatan dan keamanan yang indikatornya terdiri dari kemungkinan terjadinya kecelakaan dan perasaan aman, (4) kesenangan dan kenyamanan pengguna jasa yang indikatornya terdiri dari jarak perjalanan, kenyamanan fisik (suhu, kebersihan), kesenangan perjalanan (penanganan bagasi, *ticketing*, pelayanan makan dan minum, kesenangan lainnya seperti adanya hiburan musik), (5) pelayanan ekspedisi berupa adanya asuransi kerugian dan hak pengiriman kembali.

Pendekatan *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala lima tingkat. Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan laut.

Ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (diberi simbol X) dan tingkat kepentingan pengguna jasa (diberi simbol Y) sebagaimana dijelaskan dengan model matematik sebagai berikut :

$$T_k = \frac{X}{Y} \times 100 \% \quad (1)$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} \quad (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{N} \quad (3)$$

dengan :

T_k = Tingkat kesesuaian responden

X = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kinerja)

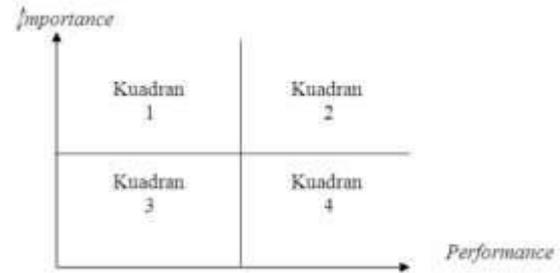
Y = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kinerja)

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan pengguna jasa

N = Jumlah responden

Selanjutnya unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y , seperti terlihat dalam Gambar 1.



Gambar 1. *Importance-Performance Diagram Kartesius*

Apabila unsur pelayanan berada pada kuadran 1, maka dapat diartikan bahwa unsur tersebut memiliki *importance* tinggi dan *performance* rendah. Pada kondisi ini, kepentingan pengguna jasa berupa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan berada pada tingkat tinggi (dianggap penting), sedangkan dari sisi kepuasan, pengguna jasa merasa tidak puas sehingga menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama oleh penyedia jasa.

Jika unsur pelayanan terletak pada kuadran 2, maka unsur tersebut memiliki *importance* tinggi dengan *performance* juga tinggi. Kondisi ini berarti faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dianggap penting dan menjadi keunggulan dari penyedia jasa, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga terpenuhi (sudah merasa puas). Dalam hal ini pengelola penyedia jasa diharapkan dapat mempertahankan prestasinya dalam bentuk kualitas pelayanan/kinerjanya.

Selanjutnya bila unsur pelayanan berada pada kuadran 3, maka unsur tersebut memiliki *importance* rendah dengan *performance* juga rendah. Kondisi ini menunjukkan faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dianggap tidak penting oleh pengguna jasa dan kinerja penyedia jasa biasa-biasa saja sehingga pengguna jasa tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan pada kondisi ini tidak terlalu mendesak sehingga menjadi prioritas rendah dalam perbaikan pelayanan.

Unsur pelayanan yang menempati kuadran 4 memiliki *importance* rendah sedangkan *performance* tinggi, artinya pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna jasa. Pengguna jasa merasa pelayanan yang diterima lebih dari

yang diharapkan (berlebihan) sehingga tidak perlu ada perbaikan pelayanan dari penyedia jasa.

Pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Manfaat dilakukannya *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan laut khususnya di pelabuhan Regional Sanana. Dalam menentukan atau mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan laut dapat ditentukan dengan indikator nilai *CSI* yang mempertimbangkan tingkat harapan pengguna jasa terhadap faktor-faktor yang akan ditentukan.

Berdasarkan rekomendasi yang diusulkan oleh Oktaviani dan Suryana (2006), maka nilai indeks kepuasan pengguna jasa adalah seperti terlihat dalam Tabel 1.

Tabel 1. Rekomendasi nilai *CSI*

No	Angka Indeks	Interpretasi Nilai <i>CSI</i>
1.	0,81 – 1,00	Sangat Puas
2.	0,66 – 0,80	Puas
3.	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4.	0,36 – 0,50	Kurang puas
5.	0,00 – 0,34	Tidak Puas

METODOLOGI PENELITIAN

Variabel dan Indikator Pelayanan

Dalam penelitian ini ada dua kelompok variabel yaitu: (1) variabel 5 (lima) dimensi penentu kualitas jasa pelayanan yang terdiri atas: (a) penampilan fisik (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan personel dan materi komunikasi, (b) kehandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa-jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat, (c) tanggapan (*responsiveness*), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa yang cepat, (d) kepastian (*assurance*), pengetahuan dan keramatahankaryawan dan kemampuan karyawan untuk menciptakan opini yang dapat dipercaya pelanggan, (e) empati (*emphaty*), kepedulian dan perhatian perusahaan terhadap pelanggan, (2) variabel Kepuasan *Customer*, beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa pelabuhan

adalah: (a) Tingkat Pelayanan Pelabuhan antara lain: sikap petugas dalam melayani penumpang; informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal; ketersediaan fasilitas pendukung di ruang tunggu; keamanan area pelabuhan; sistem penerangan di pelabuhan; kebersihan area pelabuhan; sistem pembelian/penjualan tiket; ketersediaan area parkir, (b) tingkat Pelayanan Kapal Penumpang antara lain: sikap ABK dalam melayani penumpang; jaminan mendapat tempat tidur di kapal; keamanan barang bagasi penumpang; fasilitas keselamatan di kapal; waktu tiba berangkat kapal; fasilitas pendukung di kapal; kebersihan di kapal; kenyamanan di kapal.

Metode Analisis Data

Metode yang digunakan untuk memahami perilaku pengguna jasa yaitu penumpang kapal terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh pengelola Pelabuhan Regional Sanana maupun operator kapal penumpang adalah metode kuantitatif. Metode ini merupakan uraian bersifat obyektif yang berdasarkan pada hasil penelitian atau data yang berbentuk angka/bilangan. Dalam hal ini kualitas kinerja pelayanan pelabuhan dan kapal diranking menggunakan skala 5 (lima) titik seperti pada Tabel 2.

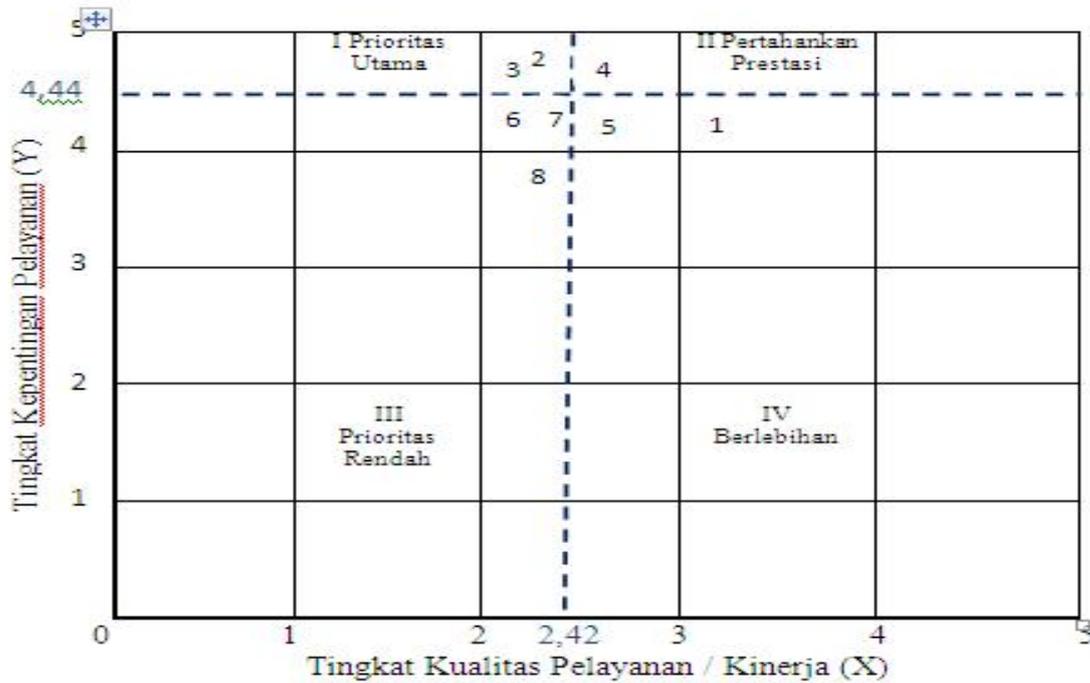
Tabel 2. Bobot Jawaban Kuesioner Kualitas/Kepentingan Pelayanan

No	Jawaban	Bobot
1	Sangat baik/Sangat penting	5
2	Baik/Penting	4
3	Cukup Baik/Cukup penting	3
4	Buruk/Kurang penting	2
5	Sangat buruk/Tidak penting	1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Interpretasi penyebaran 8 indikator pelayanan pelabuhan dalam empat kuadran Kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut ini.

Kuadran I (prioritas utama) faktor ketersediaan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal (2) dan Faktor ketersediaan fasilitas pendukung di ruang tunggu (3) yang



Gambar 2. Diagram kartesius untuk pelayanan pelabuhan

menuntut adanya upaya perbaikan kualitas pelayanan. Pelayanan di ruang tunggu pelabuhan belum maksimal disebabkan karena ruang tunggu dengan luas bangunan 200 m² hanya diisi dengan beberapa kursi kayu yang sebagian sudah rusak dan tidak nyaman untuk diduduki. Sarana toilet umum yang sebelumnya telah tersedia dalam ruang tunggu, oleh pengelola pelabuhan ditutup dan tidak difungsikan sebagaimana mestinya karena tidak tersedianya jaringan air bersih di ruang tunggu pelabuhan.

Kuadran II (pertahankan prestasi) hanya ada satu faktor pelayanan pelabuhan yang berhasil menempati kuadran ini yaitu faktor keamanan pelabuhan (4). Hal ini disebabkan karena berdasarkan pengalaman pengguna jasa pelabuhan selama ini belum pernah mengalami gangguan keamanan seperti kecopetan atau kehilangan kendaraan bermotor serta bentuk kejahatan lainnya. Area Parkir Pelabuhan.

Kuadran III (prioritas rendah) Ada tiga faktor pelayanan pelabuhan yang menempati kuadran ini dan menjadi prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan pelayanan yaitu faktor kebersihan area pelabuhan (6), sistem pembelian tiket (7), dan ketersediaan area parkir kendaraan (8). Menurut responden kebersihan area pelabuhan belum optimal

disebabkan karena jalan menuju pintu masuk dan pintu keluar yang belum mendapat perkerasan, sehingga selalu tergenang air ketika hujan. Demikian juga dengan tidak tersedianya petugas kebersihan dan tempat sampah di area pelabuhan menyebabkan pengunjung pelabuhan sering membuang sampah sembarangan di tepi pantai sekitar pelabuhan. Faktor sistem pembelian tiket dinilai responden belum memuaskan disebabkan karena petugas penjualan tiket tidak mencantumkan identitas penumpang secara jelas dengan nomor ranjang atau tempat tidur yang akan ditempati. Kondisi ini menyebabkan penumpang yang telah memiliki tiket seringkali tidak mendapat tempat dan harus berebutan dengan penumpang lain yang bahkan belum memiliki tiket. Desain tempat tidur penumpang yang tidak dilengkapi dengan tempat menyimpan barang bagasi penumpang menyebabkan sebagian penumpang meletakkan barangnya secara sembarangan di tempat tidur yang seharusnya ditempati oleh penumpang lain.

Kuadran IV (berlebihan) ada dua faktor yang mendapat penilaian berlebihan dari responden yaitu faktor sikap petugas pelabuhan dalam melayani (1) dan faktor penerangan pelabuhan di malam hari (5). Hal ini disebabkan petugas pelabuhan selalu melayani pengguna jasa dengan baik dan tidak bersikap kasar serta

Tabel 3. Tingkat kesesuaian dan interpretasi nilai CSI Pelayanan pelabuhan

No	Faktor-faktor kualitas pelayanan pelabuhan	Jumlah Bobot Tingkat Kinerja	Jumlah Bobot Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Interpretasi nilai CSI
1	2	3	4	$5=3/4 \times 100\%$	6
1	Sikap petugas dalam melayani penumpang	312	427	73,06 %	Puas
2	Informasi Jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal	226	471	47,98 %	Kurang Puas
3	Ketersediaan fasilitas pendukung ruang tunggu	217	477	45,49 %	Kurang Puas
4	Keamanan area pelabuhan	254	459	55,34 %	Cukup puas
5	Sistem penerangan di pelabuhan	251	425	59,06 %	Cukup Puas
6	Kebersihan area pelabuhan	222	430	51,63 %	Cukup Puas
7	Sistem pembelian tiket	219	433	50,58 %	Cukup Puas
8	Ketersediaan area parkir	232	423	54,85 %	Cukup Puas
Rata-rata				54,74 %	Cukup Puas

Tabel 4. Tingkat kesesuaian dan interpretasi nilai CSI pelayanan kapal KM. Intim Teratai

No	Faktor-faktor kualitas pelayanan kapal	Jumlah Bobot Tingkat Kinerja	Jumlah Bobot Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Interpretasi nilai CSI
1	2	3	4	5	6
1	Sikap ABK dalam melayani penumpang	340	422	80,56 %	Puas
2	Jaminan mendapat tempat tidur di kapal	210	478	43,93 %	Kurang puas
3	Keamanan barang bagasi penumpang	212	472	44,91 %	Kurang puas
4	Fasilitas keselamatan di kapal	243	470	51,70 %	Cukup puas
5	Waktu tiba berangkat kapal	215	467	46,03 %	Kurang puas
6	Fasilitas pendukung di kapal	268	438	61,18 %	Cukup puas
7	Kebersihan di kapal	224	434	51,61 %	Cukup puas
8	Kenyamanan di kapal	238	458	51,96 %	Cukup puas
Rata-rata				53,98 %	Cukup puas

Tabel 5. Tingkat kesesuaian dan interpretasi nilai CSI pelayanan kapal KM. Theodora

No	Faktor-faktor kualitas pelayanan kapal	Jumlah Bobot Tingkat Kinerja	Jumlah Bobot Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Interpretasi nilai CSI
1	2	3	4	5	6
1	Sikap ABK dalam melayani penumpang	335	422	79,38 %	Puas
2	Jaminan mendapat tempat tidur di kapal	245	478	51,25 %	Cukup puas
3	Keamanan barang bagasi penumpang	214	472	45,33 %	Kurang puas
4	Fasilitas keselamatan di kapal	241	470	51,27 %	Cukup puas
5	Waktu tiba berangkat kapal	207	467	44,32 %	Kurang puas
6	Fasilitas pendukung di kapal	257	438	58,67 %	Cukup puas
7	Kebersihan di kapal	247	434	56,91 %	Cukup puas
8	Kenyamanan di kapal	246	458	53,71 %	Cukup puas
Rata-rata				55,10 %	Cukup puas

Tabel 6. Tingkat kesesuaian dan interpretasi nilai CSI pelayanan kapal KM. Bunda Maria

No	Faktor-faktor kualitas pelayanan kapal	Jumlah Bobot Tingkat Kinerja	Jumlah Bobot Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian	Interpretasi nilai CSI
1	2	3	4	5	6
1	Sikap ABK dalam melayani penumpang	321	422	76,06 %	Puas
2	Jaminan mendapat tempat tidur di kapal	303	478	63,38 %	Cukup puas
3	Keamanan barang bagasi penumpang	263	472	55,72 %	Cukup puas
4	Fasilitas keselamatan di kapal	317	470	67,44 %	Puas
5	Waktu tiba berangkat kapal	243	467	52,03 %	Cukup puas
6	Fasilitas pendukung di kapal	316	438	72,15 %	Puas
7	Kebersihan di kapal	327	434	75,35 %	Puas
8	Kenyamanan di kapal	342	458	74,67 %	Puas
Rata-rata				67,10 %	Puas

marah-marah. Selain itu penerangan pelabuhan di malam hari sangat baik dengan berfungsinya semua lampu dermaga yang dipasang sehingga kapal tidak kesulitan untuk merapat ke dermaga di malam hari.

Hasil analisis dari jawaban responden terhadap 8 indikator pelayanan pelabuhan Regional Sanana dan 8 indikator pelayanan kapal KM.

KESIMPULAN

Persepsi pengguna jasa Pelabuhan Regional Sanana berdasarkan nilai indeks kepuasan rata-rata terhadap 8 (delapan) faktor pelayanan sebesar 54,74 persen masuk kriteria cukup puas.

Faktor fasilitas pendukung di ruang tunggu pelabuhan dan faktor informasi jadwal kapal masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola pelabuhan.

Persepsi penumpang kapal berdasarkan nilai indeks kepuasan rata-rata penumpang kapal KM. Intim Teratai sebesar 53,98 persen masuk kriteria cukup puas, kapal KM. Theodora sebesar 55,10 persen masuk kriteria cukup puas, dan kapal KM. Bunda Maria sebesar 67,10 persen masuk kriteria puas.

Faktor jaminan mendapat tempat tidur di kapal, faktor keamanan barang bagasi, dan faktor waktu tiba berangkat kapal masuk kriteria kurang puas dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya.

Intim Teratai, KM. Theodora dan KM. Bunda Maria menunjukkan bahwa secara garis besar pelayanan yang diberikan oleh pengelola pelabuhan masih cukup baik, sedangkan pelayanan kapal KM. Intim Teratai dan KM. Theodora masih kurang baik terutama untuk faktor jaminan mendapat tempat tidur di kapal, faktor waktu tiba berangkat dan faktor keamanan barang bagasi penumpang

SARAN

Perbaiki fasilitas pendukung di ruang tunggu pelabuhan berupa penambahan tempat duduk, pengadaan fasilitas pendingin ruangan, perbaikan dan pengoperasian kembali toilet umum dan pengadaan fasilitas hiburan. Penyediaan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal berupa papan informasi, ruang informasi, fasilitas telepon serta penyampaian informasi yang akurat mengenai keterlambatan kapal.

Menjamin setiap penumpang mendapat tempat tidur dengan mencantumkan nomor tempat tidur dalam tiket dan pemeriksaan tiket sebelum kapal berangkat. Menjamin keamanan barang bagasi penumpang dengan mendesain ulang kabin penumpang untuk melengkapinya dengan tempat barang bagasi penumpang, melarang pengantar dan pengunjung naik ke atas kapal dan menertibkan buruh bagasi pelabuhan.

Mengadakan peralatan bongkar muat berupa *crane* dan *forklift truck* untuk mempercepat proses bongkar muat barang. Menjamin ketersediaan fasilitas keselamatan di kapal agar diketahui penumpang dan mudah dijangkau ketika terjadi kecelakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hermanto, A.W., 2008, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*, Tesis.
- Jinca, M.Y., 2011, *Transportasi Laut Indonesia*, Brilian Internasional, Surabaya
- Kotler, P. 1995, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lovelock, C. H., dan Wright, L. K., 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa : Alih bahasa Agus Widyantoro*, PT. INDEKS Jakarta
- Manheim, L., M., 1979, *Fundamental Transportation Systems Analysis, Volume I, Basic Concept*, The MIT Press, Cambridge.
- Martila A. John and James C. John, 1997, *"The Analysis of the Importance and Satisfaction level of the Customers"*Prentice Hall Inc.
- Morlok, K.E., 1978, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Mc. Graw Hill, Inc.,New York.
- Pantouvakis, A., 2006, *Port Service Quality Demensions and Passenger Profiles : an Exploratory Examination and Analysis*, Maritim Economics and Logistics.
- Zeithaml, A., V., Parasuraman, A., and Berry, L., L., 1990, *Delivering Quality, ServiceBalancing Customer Perception and Expectation*, The Press New York