

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Teknik (FT)
Program Studi Teknik Sipil

Undergraduate Papers

Telaumbanua, Julkartianus

2023

Tingkat Pelayanan Angkutan Kapal Wira Victoria Di Pelabuhan Gunungsitoli.

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/464>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**ANALISA TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN
PENUMPANG KAPAL WIRA VICTORIA DI PELABUHAN
GUNUNGSITOLI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Sipil Pada Fakultas Teknik
(Transportasi)

Disusun Oleh:

JULKARTIANUS TELAUMBANUA
160310026

Koordinator

Ir. Charles Sitindaon MT

Ketua Program Studi

Ir. Samsuardi Batubara MT



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2023**

**ANALISA TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG KAPAL
WIRA VICTORIA DI PELABUHAN GUNUNG SITOLI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas Dalam Memenuhi Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil
(Transportasi)**

Disusun Oleh :

JULKARTIANUS TELAUMBANUA

160310026

Seminar Proposal : 21 Oktober 2022

Seminar Isi : 11 Agustus 2023

Sidang Meja Hijau : 31 Agustus 2023

DISETUI OLEH :

(Ir. Charles Sitindaon, M.T.)
Pembimbing

DISAHKAN OLEH :

(Ir. Charles Sitindaon, M.T.)
Koordinator Tugas Akhir

(Ir. Samsuadi Batubara, S.T, M.T.)
Ketua Program Studi

(Ir. Oloan Sitohang, M.T.)
Dekan Fakultas Teknik

**ANALISA TINGKAT PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG KAPAL
WIRA VICTORIA DI PELABUHAN GUNUNG SITOLI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas Dalam Memenuhi Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Sipil
(Transportasi)**

Disusun Oleh :

JUL KARTIANUS TELAUMBANUA

160310026

Seminar Proposal : 21 Oktober 2022

Seminar Isi : 11 Agustus 2023

Sidang Meja Hijau : 31 Agustus 2023

DISETUJUI OLEH :

(Ir. Charles Sitindaon, M.T.)

Pembanding I

DISAHKAN OLEH :

(Ir. Oloan Sitohang, M.T.)

Pembanding II

(Reynaldo Siahaan, S.T, M.Eng)

Pembanding III

ABSTRAK

Pelabuhan Gunungsitoli merupakan pintu gerbang utama untuk memasuki Pulau Nias. Oleh karena itu pelabuhan Gunungsitoli memegang peranan penting dalam perkembangan pembangunan di Pulau Nias maupun dalam menghubungkan Kota Gunungsitoli dengan daerah lainnya. Kualitas pelayanan Kapal Motor penumpang perlu diteliti untuk mendapatkan gambaran tentang jumlah atribut pelayanan terminal yang memerlukan perbaikan pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan kapal penumpang di Pelabuhan Gunungsitoli Nias berdasarkan persepsi penumpang. Penelitian ini menggunakan model servqual yang terdiri dari dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, meliputi 18 atribut pertanyaan jasa. Terdapat 76 jumlah responden penumpang yang secara acak terpilih menjadi sampel penelitian. Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menganalisis beberapa atribut pertanyaan pada konsioner dan untuk menilai tingkat kepuasan penumpang pada kapal. Berdasarkan hasil analisa Kuadran terdapat 4 (Empat) atribut yang memerlukan perbaikan atau diperhatikan yaitu; Fasilitas keamanan dan ketertiban, Naik turun penumpang pada kapal, Peralatan pendukung keamanan dan Fasilitas kebersihan. Indeks kepuasan konsumen pada pelayanan penumpang di kapal wira victoria adalah 55,38% yang menunjukkan jika pelayanan pada kapal Wira Victoria sudah baik atau cukup puas sehingga memberi kepuasan tersendiri bagi pengguna kapal. Upaya untuk menghasilkan pelayanan yang maksimum, kedepannya Kapal Motor Penunmpang Wira Victoria memperbaiki kualitas kinerja pelayanan sudah mencapai harapan terhadap penumpang.

Kata Kunci: Standar kualitas pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang maha Esa, atas karuania-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tugas akhir ini yang berjudul Analisa **Tingkat Pelayanan Angkutan Kapal Wira Victoria Di Pelabuhan Gunungsitoli** disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menempuh ujian sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas.

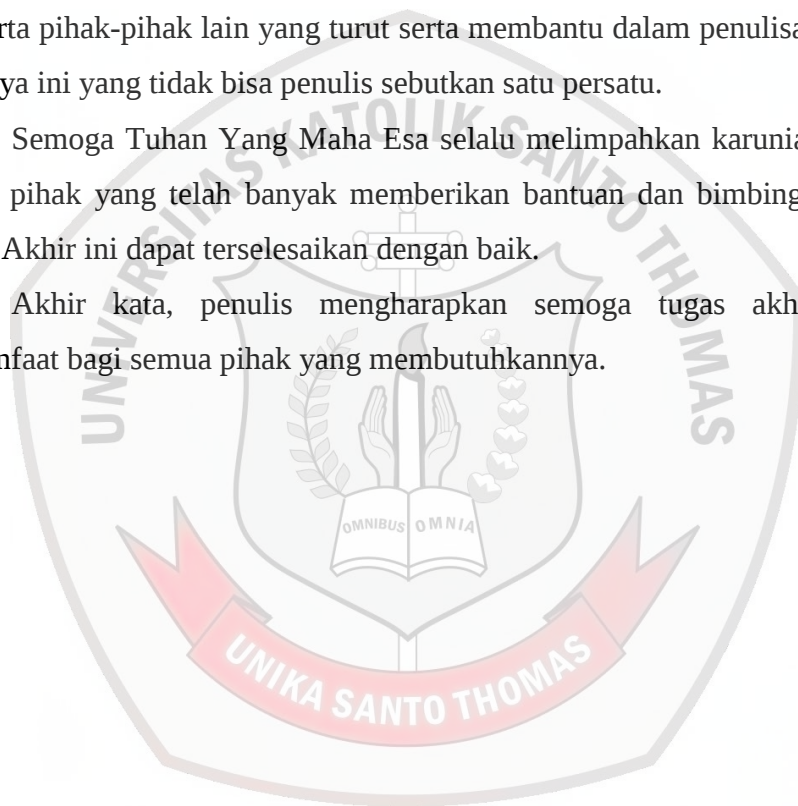
Dalam penulisan ini tugas akhir ini, penulis tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak berupa dukungan, material, spiritual maupun dari segi administrasi. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Oloan Sitohang MT. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas
2. Bapak Ir. Samsuardi Batubara, ST., MT. Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas.
3. Bapak Ir. Charles Sitindaon MT. Selaku Dosen Koordinator Tugas Akhir Transportasi Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas
4. Bapak Ir. Charles Sitindaon MT. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberi masukan, dukungan, bimbingan serta meluangkan waktu dan motivasi selama proses penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak Reynaldo ST, M.Eng. Dosen yang telah memberikan banyak masukan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Seluruh staf pengajar dan Pegawai Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas.
7. Teristimewa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta. Ayahanda Faogozanolo Telaumbanua dan Ibunda Retilia Tafonao. Adik dan Kakak tercinta yang telah banyak memberikan doa, dan motivasi dan tambahan kekuatan mental, serta finansial kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dan perkuliahan ini.

8. Kepada teman-teman mahasiswa Angkatan 2016 secara keseluruhan Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas Medan. yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga tugas akhir ini selesai.
9. Kepada Tim SKS yaitu Hendro Situmorang, Yakub Tafonao, Joseph Cristoper Nduru, Marianus Nelson Laia, Beohahau Telaumbanua dan teman lainnya, yang telah memberikan banyak masukan dan dukungan.
10. Abang/Kakak Stambuk dan Adik-adik stambuk serta rekan-rekan mahasiswa Teknik Unika Santo Thomas yang telah memberikan banyak masukan dan dukungan.
11. Serta pihak-pihak lain yang turut serta membantu dalam penulisan tugas akhir saya ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan. Sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.



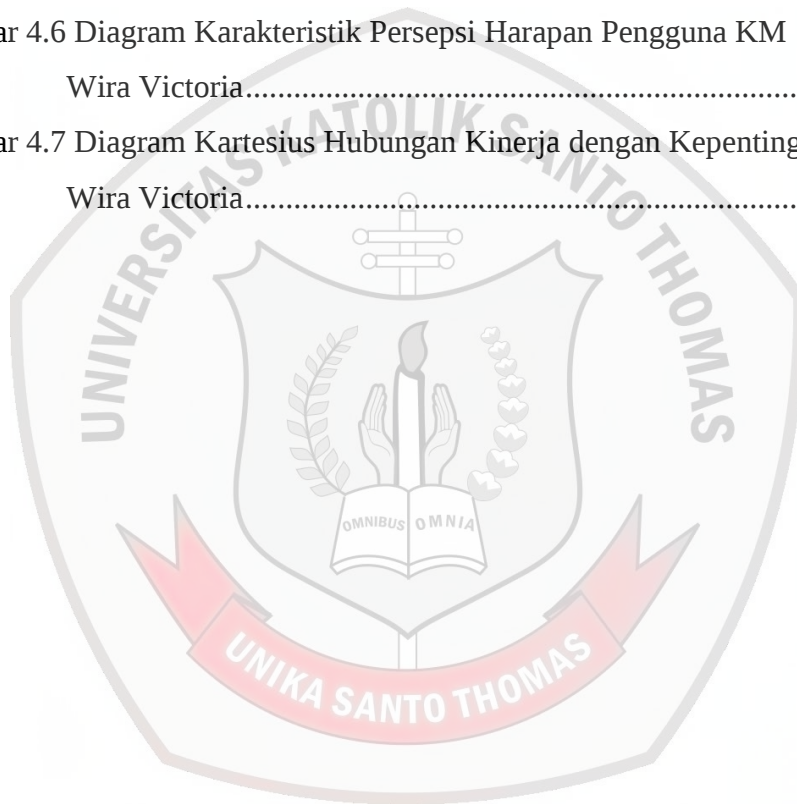
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR NOTASI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	2
1.3 Tujuan Masalah.....	2
1.4 Ruang Lingkup.....	2
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Metode Penelitian.....	3
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kepuasan pelanggan atau pengguna	6
2.2 Pengertian umum angkutan laut menurut (Jinca 2011)	7
2.3 Kualitas pelayanan angkutan laut	8
2.4 Kepuasan pelanggan	9
2.5 Faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan	10
2.6 Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Metodologi.....	14
3.2 Tahapan Penelitian.....	15
3.3 Penentuan Jumlah Sampel	16
3.4 Pengumpulan Data	16
3.4.1 Data Primer	16
3.4.2 Data Sekunder	17
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas	17

3.6 Skala Pengukuran.....	19
3.7 Metode Analisa IPA (<i>Importance and Performance Analysis</i>)	20
3.8 Standar Pelayanan Angkutan Laut.....	22
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran umum dan wilayah penelitian.....	29
4.2 Fasilitas Kapal Wira Victoria.....	30
4.3 Jumlah Sampel.....	31
4.4 Karakteristik Responden Penumpang.....	32
4.5 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	34
4.4.1 Uji Validitas.....	34
4.4.2 Realibilitas.....	35
4.6 Analisis Kuadran.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan alir penelitian.....	17
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	17
Gambar 4.1 Pelabuhan Kapal Wira Victoria.....	32
Gambar 4.2 Fasilitas Kapal	33
Gambar 4.3 Jumlah jenis kelamin responden	36
Gambar 4.4 Distribusi responden pendidikan pengguna kapal wira victoria	37
Gambar 4.5 Distribusi responden pekerjaan pengguna kapal Wira Victoria	38
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Persepsi Pengguna KM. Wira Victoria	43
Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Persepsi Harapan Pengguna KM Wira Victoria.....	43
Gambar 4.7 Diagram Kartesius Hubungan Kinerja dengan Kepentingan KM. Wira Victoria.....	44



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tahapan Penelitian.....	18
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	22
Tabel 3.3 Standar pelayanan penumpang Mentri perhubungan no 37 tahun 2015	27
Tabel 4.1 Dari data yang diperoleh jumlah penumpang dalam orang	34
Tabel 4.2 Kuesioner yang tidak memenuhi syarat di kapal Wira Victoria	35
Tabel 4.3 Distribusi Respon Pengguna Kapal Penumpang Wira Victoria Di Pelabuhan Gunungsitoli	35
Tabel 4.4 Distribusi tingkat pendidikan.....	36
Tabel 4.5 Distribusi tingkat pekerjaan	37
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel X (Persepsi Kenyataan)	38
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Y (Ekspektasi/Harapan).....	39
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X (Tingkat Kenyamanan)	40
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Y (Tingkat Harapan).....	40
Tabel 4.10 Untuk Tingkat Penilaian Kepentingan pada pengguna kapal Penumpang	41
Tabel 4.11 Hasil perhitungan rata-rata (mean) dimensi antar nilai persepsi dan nilai ekspektasi pada KM. Wira Victoria	44
Tabel 4.12 Customer Satisfaction (CSI) /Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) KM. Wira Victoria	47

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

N	= Jumlah sampel yang dibutuhkan
z_{α}	= nilai kritis distribusi t untuk tingkat keberartian
σ	= standar deviasi sampel dari populasi
g	= galat yang dikehendaki
R_{xy}	= Koefisien korelasi
n	= Jumlah sampel
X_i	= Jawaban responden
Y	= Total jawaban responden
R_{11}	= nilai reabilitas
R_b	= nilai koefisien korelasi
T_k	= Tingkat kesesuaian responden
$\sum x$	= Skor penilaian kinerja
$\sum y$	= Skor kepentingan responden
$\bar{X}$	= Skor rata – rata tingkat kualitas pelayanan jasa
$\bar{Y}$	= Skor rata – rata tingkat kepentingan pengguna jasa
N	= Jumlah responden



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fatullah, 2021, “Analisa Tingkat Pelayanan Kapal Penumpang Gili Iyang (Kapal Ferry) Trayekan-Bawean. Universitas Islam Negeri Sunam Ampel, Surabaya.
- Asrul Ardian Harahap. 2019, Analisa Tingkat Pelayan Dermaga Angkutan Penumpang di Pelabuhan Belawan. Medan, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara (UMSU).
- Darmadi, Arifin, & Agustin, 2016, Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau-Penajam
- Gufroni, 2012, Analisis Kinerja Pelayanan dan Tanggapan Penumpang Terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar di Kabupaten Situbondo
- Imam Teguh Putra. 2020 Analisa Kepuasan Pelayanan dan Kelayakan Angkutan Kapal Laut. (Studi Kasus: Pelabuhan Lembar, Lombok Barat – Pelabuhan Padangbai Bali), Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Lodhita, H. E. (2014). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA dan CSI. Malang: Universitas Brawijaya.
- Mohamad Soahalin, 2019. Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Kapal Laut Jurusan Lembar-Surabaya. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Mutholib, A. (2015). EVALUASI PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN PERINTIS LINTAS BITUNG-MELONGUANE. Warta Penelitian Perhubungan
- Nancy Damayanti. 2016, Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Penumpang Angkutan Laut Di Unit Pelaksanaan Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung kabupaten Nunukan. Jakarta, Univertitas Terbuka
- Peraturan Menteri Perhubungan No 37 Tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang angkutan penyebrangan kapal.

Tjiptono, 2001. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Wycko (dalam Loveloc, 1998) dalam (Nasution, 2004) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

