

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

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

Fakultas Teknik (FT)
Program Studi Teknik Sipil

Undergraduate Papers

Sidadalog, Rini Tiofani P.

2024

Analisis Tingkat Kepuasan
Penumpang Terhadap Fasilitas
Pelayanan Penyeberangan Kapal
Ferry Menuju Samosir Dan
Sebaliknya Menggunakan Metode
Importance Performance Analysis
(IPA)

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/407>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS
PELAYANAN PE NYEBERANGAN KAPAL FERRY MENUJU SAMOSIR
DAN SEBALIKNYA MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS)**

TUGAS AKHIR

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

Disusun Oleh:

**RINI TIOFANI P. SIDADOLLO
180310013**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2024**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS
PELAYANAN PE NYEBERANGAN KAPAL FERRY MENUJU SAMOSIR
DAN SEBALIKNYA MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS)**

TUGAS AKHIR

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

Disusun Oleh:

RINI TIOFANI P. SIDADOLOG
180310013

Seminar Proposal : 13 Oktober 2023

Seminar Isi : 09 Oktober 2024

Sidang Meja Hijau : 22 November 2024

DISETUJUI OLEH:


(Ir. Oloan Sitohang, M.T.)
Pembimbing

DISAHKAN OLEH:

Dekan Fakultas Teknik


(Ir. Oloan Sitohang, M.T.)

Ketua Program Studi


(Samsuadi Batubara, S.T., M.T.)

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS
PELAYANAN PE NYEBERANGAN KAPAL FERRY MENUJU SAMOSIR
DAN SEBALIKNYA MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (STUDI KASUS)**

TUGAS AKHIR

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

Disusun Oleh:

RINI YIOFANI P. SIDADOLOG

180310013

Seminar Proposal : 22 Maret 2024

Seminar Isi : 01 November 2024

Sidang Meja Hijau : 10 Januari 2025

DISETUI OLEH:

UNIKA SANTO THOMAS

(Ir. Oloan Sitohang, M.T.)

Penguji I

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

Penguji II

(Rina Firlia Sari Tobing, S.T., M.T.)

Penguji III

ABSTRAK

Pelabuhan di Pulau Samosir merupakan pelabuhan Kapal Motor Penumpang yang berada di Pulau Samosir, Provinsi Sumatera Utara dengan kategori Pelabuhan Besar. Oleh karena itu sangat penting untuk menjaga tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Pelabuhan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kinerja pelayanan berdasarkan analisis pelayanan angkutan penyeberangan kapal motor di Pulau Samosir. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan metode survei. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara dan kuesioner mengenai kinerja pelayanan yang dinilai berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan. Item pernyataan diperoleh dari standar pelayanan minimum berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Pengisian kuesioner atribut pelayanan digunakan pernyataan tertutup. Skala pengukuran kuesioner dalam penelitian ini adalah skala Likert untuk menghasilkan data kuantitatif. Metode yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan bantuan program SPSS. Jumlah sampel dikumpulkan sebanyak 1081 sampel untuk 6 kapal ferry dan 3 rute yaitu Tigaras-Simanindo, Ajibata-Tomok, Ajibata-Ambarita dari data survei yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kapal ferry menuju Samosir patuh terhadap standar pelayanan minimum. Berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingannya analisis kuadran menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang paling banyak perlu diprioritaskan antara lain ketepatan waktu perjalanan kapal ferry terkait informasi jadwal, jumlah toilet, fasilitas keamanan (CCTV), ketersediaan lampu penerang, kelengkapan fasilitas penunjang informasi (visual/layar informasi atau papan pengumuman, pengeras suara/speaker), fasilitas naik/turun penumpang dari Kapal ferry (tangga, apron), aksesibilitas dan ketersediaan fasilitas bagi penumpang disabilitas. Nilai CSI untuk setiap kapal yaitu, KMP Sumut 1 (79,27%), KMP Sumut 2 (78,29%), Kmp, Tao Toba (80,49%), KMP Tao Toba 2 (80,45%), KMP Ihan Batak (77,10%), KMP Pora Pora (80,73%) ini menunjukkan jika pelayanan pada Kapal Motor Penumpang di Samosir sudah baik namun belum sepenuhnya memuaskan penumpang

Kata kunci: Tingkat Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan.

ABSTRACT

The port on Samosir Island is a passenger motor ship port located on Samosir Island, North Sumatra Province with the category of Large Port. Therefore, it is very important to maintain the level of satisfaction of service users with the services of the Port. This study aims to evaluate the level of service performance based on the analysis of motor ship crossing transportation services on Samosir Island. This research is qualitative using a survey method. Data was collected using interview methods and questionnaires regarding service performance which were assessed based on customer satisfaction levels. Statement items are obtained from minimum service standards based on the regulation of the Minister of Transportation Number 62In 2019. Filling out the service attribute questionnaire is used a closed statement. The questionnaire measurement scale in this study is the Likert scale to produce quantitative data. The method used to measure service performance is the Importance Performance Analysis (IPA) method with the help of the SPSS program. The number of samples collected was 1081 samples for 6 ferries and 3 routes, namely Tigaras-Simanindo, Ajibata-Tomok, Ajibata-Ambarita from the survey data carried out, it can be concluded that the ferry to Samosir complies with the minimum service standards. Based on the level of performance and importance, quadratic analysis shows that the most service attributes need to be prioritized, including the punctuality of ferry travel, schedule information, the number of toilets, security facilities (CCTV), the availability of lighting lights, the completeness of information support facilities (visuals/information) screens or bulletin boards, loudspeakers/speakers), passenger boarding/disembarkation facilities from the ferry (stairs, apron), accessibility and availability of facilities for passengers with disabilities. Meanwhile, those that tend to be excessive, include the friendliness and courtesy of the officers, the availability and service of the operator's port, ferry travel facilities and customer service. The CSI value for each ship, namely, North Sumatra 1 (79.27%), North Sumatra 2 (78.29%), Tao Toba (80.49%), Tao Toba 2 (80.45%), Ihan Batak (77.10%), Pora Pora (80.73%), shows that the service on the Passenger Motor Boat in Samosir is good but has not fully satisfied the passengers

Keywords: *Performance Level of Crossing Arrangement Services*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih-Nya, sehingga penulisan dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menempuh Ujian Sarjana Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

Tugas ini berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan Penyeberangan Kapal Ferry Menuju Samosir Dan Sebaliknya Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) ” Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak berupa dukungan moral, material, dan spiritual maupun dari segi administrasi. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Oloan Sitohang, M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas Medan sekaligus Dosen pembimbing.
2. Bapak Samsuardi Batubara, S.T, M.T. Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. Bapak Reynaldo Siahaan, S.T,M.Eng. Selaku Sekretaris Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan dosen pembeding.
4. Bapak Ir. Charles Sitindaon, M.T. Selaku Koordinator Tugas Akhir sekaligus Dosen pembeding.
5. Ibu Rina Firlia Sari, S.T, M.T. Selaku Dosen Pembeding Tugas Akhir.
6. Seluruh Staf Pengajar dan Pegawai Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
7. Teristimewa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta. Ayahanda M. Puraba dan Ibunda R. Manik, dan kakak , adik saya yang telah banyak memberikan doa, semangat, kasih, dukungan dan materi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dan perkuliahan ini.
8. Kepada kaka saya Kristina Elia Purba SPd, Adik saya Ferry Samuel Purba, Elsi Veronika SPd, Sriyanna Barus, Daud Saputra Sapalas Damanik, dan teman saya Putri Elisabet Damanik yang membantu saya dalam penelitian ini dan memberikan dukungan, doa, semangat yang tiada hentinya dari awal hingga pada akhirnya penulis dapat memperoleh gelar S.T.

9. Kepada adik saya Tiur Mawati Purba S.Kom, dan Jumedi Pernando Purba SP, yang selalu menjadi pendengar yang baik atas setiap keluhan kesah yang dialami penulis dalam menyusun skripsi.
10. Teman-teman angkatan 2018 Program Studi Teknik Sipil yang telah berjuang bersama-sama menyelesaikan studi di Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik Santo Thomas, Medan.
11. Alumni, Abang/kakak stambuk dan adik-adik stambuk serta rekan-rekan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Katolik Santo Thomas, Medan yang telah memberikan banyak masukan dan dukungan.
12. Kepada PT. ASDP, PT. Gunung Hijau Megah, dan PPSU yang telah memberi izin untuk melakukan survei penelitian di dalam kapal ferry.
13. Serta pihak-pihak lain yang turut serta membantu dalam penulisan tugas akhir 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.

Medan, 2024

Hormat Saya,

Rini Tiofani P. Sidadolog

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Transportasi.....	6
2.2. Transportasi Angkutan Penyeberangan	7
2.3. Jenis -Jenis Kapal ferry Secara Umum	8
2.4. Jenis dan Karakteristik Kapal Ferry Danau Toba	9
2.5. Atribut Pelayanan Jasa Transportasi Penyeberangan.....	11
2.6. Standar Pelayanan Minimum	12
2.7. Kepuasan Pelanggan	33
2.8. Metode Analisa IPA (Important and Performance Analysis)	33
2.9. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	35
2.10. Analisa Kesenjangan Kualitas (SERVQUAL).....	36
2.11. Penelitian Terlebih Dahulu	38
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Metodologi	41

3.1.1.	Lokasi Penelitian	42
3.1.2.	Waktu Penelitian	43
3.2.	Pengumpulan Data	43
3.2.1.	Data Primer	43
3.2.2.	Data Sekunder	44
3.3.	Populasi Dan Sampel	48
3.4.	Instrumen Penelitian	49
3.5.	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.5.1	Uji Validitas	50
3.5.2	Uji Reliabilitas	52
3.6.	Metode Analisa IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	53
3.7.	Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Error! Bookmark not defined.	
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN		58
4.1.	Analisa Jumlah Responden	58
4.2.	Analisa Karakteristik Responden/Penumpang.....	61
4.3.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	69
4.4.	Uji Validitas dan Realibilitas	81
4.5.	Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan pada Kapal.....	98
4.6.	Customer Satisfaction Index (CSI) / Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)....	130
4.7.	Analisis kesenjangan Kualitas (SERVQUAL)	138
4.8.	Analisa Kuadran.....	139
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		155
5.1	Kesimpulan	155
5.2	Saran.....	156
DAFTAR PUSTAKA		157

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kapal Ferry	14
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3. 1 Jumlah Penumpang tahun 2022	44
Tabel 3. 2 Jam Keberangkatan KMP Ihan Batak/KMP Pora Pora	44
Tabel 3. 3 Jam Keberangkatan KMP Ihan Batak/KMP Pora Pora	45
Tabel 3. 4 Jam Keberangkatan KMP Tao Toba 1 dan 2 Ajibata-Tomok	46
Tabel 3. 5 Jam Keberangkatan KMP Tao Toba 1 dan 2 Ajibata-Tomok	46
Tabel 3. 6 Jam Keberangkatan KMP Sumut 1 dan 2 Tigaras-Simanindo	47
Tabel 3. 7 Pengelompokan Atribut Pelayanan.....	49
Tabel 3. 8 Distribusi Nilai r_{tabel} Signifikasi 5% dan 10%	51
Tabel 3. 9 Tingkat Reliabilitas.....	52
Tabel 3. 10 Skala Likert Tingkat Kepentingan dan Kinerja	56
Tabel 3. 11 Skala Likert Tingkat Kepuasan.....	57
Tabel 4. 1 Jumlah Penumpang Tahun 2022	58
Tabel 4. 2 Kuesoner Yang Tidak Memenuhi Syarat di KMP Sumut 1	59
Tabel 4. 3 Kuesoner Yang Tidak Memenuhi Syarat di KMP Sumut 2	59
Tabel 4. 4 Kuesoner Yang Tidak Memenuhi Syarat di KMP Tao Toba 1	60
Tabel 4. 5 Kuesoner Yang Tidak Memenuhi Syarat di KMP Tao Toba 2	60
Tabel 4. 6 Kuesoner Yang Tidak Memenuhi Syarat Di KMP Ihan Batak	60
Tabel 4. 7 Kuesoner Yang Tidak Memenuhi Syarat di KMP Pora Pora	60
Tabel 4. 8 Distribusi Jenis Kelamin Pengguna Setiap KMP.....	61
Tabel 4. 9 Distribusi Usia (Tahun) Pengguna Moda Angkutan Kapal Motor Penumpang di Danau Toba.....	62
Tabel 4. 10 Distribusi pendidikan terakhir Pengguna Moda Angkutan Kapal Motor Penumpang di Danau Toba.	63
Tabel 4. 11 Distribusi Pekerjaan Pengguna Kapal Motor Penumpang.....	64
Tabel 4. 12 Distribusi Seberapa Sering Menggunakan Kapal Ferry di Danau Toba.	66
Tabel 4. 13 Distribusi Tujuan Pengguna Moda Angkutan Kapal Motor Penumpang di Danau Toba.....	67
Tabel 4. 14 Distribusi Lama Menunngu Keberangkatan Kapal Ferry di Pelabuhan.	

.....	68
Tabel 4. 15 Karakteristik Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pada Pengguna Penyeberangan KMP Sumut 1 Tigaras-Simanindo.....	70
Tabel 4. 16 Karakteristik Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pada Pengguna Penyeberangan KMP Sumut 2 Tigaras-Simanindo.....	72
Tabel 4. 17 Karakteristik Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pada Pengguna Penyeberangan KMP Tao Toba 1 Ajibata-Tomok.....	74
Tabel 4. 18 Karakteristik Kepentingan dan Tingkat Kinerja pada Pengguna Penyeberangan KMP Tao Toba 2 Ajibata-Tomok.....	76
Tabel 4. 19 Karakteristik Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pada Pengguna Penyeberangan KMP Ihan Batak Ajibata-Ambarita	77
Tabel 4. 20 Karakteristik Kepentingan dan Tingkat Kinerja pada Pengguna Penyeberangan KMP Pora Pora Ajibata-Ambarita.....	79
Tabel 4. 21 Uji Validitas Variabel X (Tingkat Kinerja) dan Reliabilitas	83
Tabel 4. 22 Uji Validitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan) dan Reliabilitas	84
Tabel 4. 23 Uji Validitas Variabel X (Tingkat Kinerja) dan Reliabilitas	85
Tabel 4. 24 Uji Validitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan) dan Reliabilitas	86
Tabel 4. 25 Uji Validitas Variabel X (Tingkat Kinerja) dan Reliabilitas	88
Tabel 4. 26 Uji Validitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan) dan Reliabilitas	89
Tabel 4. 27 Uji Validitas Variabel X (Tingkat Kinerja) dan Reliabilitas	90
Tabel 4. 28 Uji Validitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan) dan Reliabilitas	92
Tabel 4. 29 Uji Validitas Variabel X (Tingkat Kinerja) dan Reliabilitas	93
Tabel 4. 30 Uji Validitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan) dan Reliabilitas	94
Tabel 4. 31 Uji Validitas Variabel X (Tingkat Kinerja) dan Reliabilitas	96
Tabel 4. 32 Uji Validitas Variabel Y (Tingkat Kepentingan) dan Reliabilitas	97
Tabel 4. 33 Tingkat Penilaian Kepentingan Angkutan Kmp Sumut 1 Tigaras- Simanindo.....	99
Tabel 4. 34 Penilaian Tingkat kinerja Angkutan KMP Sumut 1 Tigaras- Simanindo.....	102
Tabel 4. 35 Tingkat Penilaian Kepentingan Angkutan KMP Sumut 2 Tigaras- Simanindo.....	104
Tabel 4. 36 Penilaian Tingkat Kinerja Angkutan KMP Sumut 2 Tigaras-	

Simanindo.....	107
Tabel 4. 37 Tingkat Penilaian Kepentingan Angkutan KMP Tao Toba 1 Ajibata – Tomok	109
Tabel 4. 38 Penilaian Tingkat Kinerja Angkutan KMP Tao Toba 1 Ajibata– Tomok	112
Tabel 4. 39 Tingkat Penilaian Kepentingan Angkutan KMP Tao Toba 2 Ajibata- Tomok	114
Tabel 4. 40 Penilaian Tingkat Kinerja Angkutan KMP Tao Toba 2 Ajibata-Tomok	117
Tabel 4. 41 Tingkat Penilaian Kepentingan Angkutan KMP Ihan Batak Ajibata- Ambarita.....	119
Tabel 4. 42 Penilaian Tingkat Kinerja Angkutan KMP Ihan Batak Ajibata- Ambarita.....	122
Tabel 4. 43 Tingkat Penilaian Kepentingan Angkutan KMP Pora Pora Ajibata- Ambarita.....	124
Tabel 4. 44 Penilaian Tingkat Kinerja Angkutan KMP Pora Pora Ajibata- Ambarita.....	127
Tabel 4. 45 <i>Customer Satisfaction (CSI) /Index Kepuasan Pengguna (IKP) KMP Sumut 1Tigaras-Simanindo.....</i>	130
Tabel 4. 46 <i>Customer Satisfaction (CSI) /Index Kepuasan Pengguna (IKP) KMP Sumut 2 Tigaras-Simanindo.....</i>	132
Tabel 4. 47 <i>Customer Satisfaction (CSI) /Index Kepuasan Pengguna (IKP) KMP Tao Toba 1 Ajibata-Tomok.....</i>	133
Tabel 4. 48 <i>Ccustomer Satisfaction (CSI) /Index Kepuasan Pengguna (IKP) KMP Tao Toba 2 Ajibata-Tomok.....</i>	134
Tabel 4. 49 <i>Customer Satisfaction (CSI) /Index Kepuasan Pengguna (IKP) KMP Ihan Batak Ajibata-Ambarita</i>	136
Tabel 4. 50 <i>Customer Satisfaction (CSI) /Index Kepuasan pengguna (IKP) KMP Pora Pora Ajibata-Ambarita.....</i>	137
Tabel 4. 51 Aanalisis (SERVQUAL)/Gap	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Bagan Alir (<i>flow chart</i>) Penelitian	42
Gambar 3. 2 Rute Lokasi Penelitiann	43
Gambar 3. 3Diagram Kartesius.....	55
Gambar 4. 1 Distribusi Jenis Kelamin Pengguna Setiap Kmp	61
Gambar 4. 2 Distribusi Usia (Tahun) Pengguna Moda Angkutan Kapal	62
Gambar 4. 3 Distribusi Pendidikan Terakhir Pengguna Moda Angkutan Kapal Motor Penumpang di Danau Toba.....	64
Gambar 4. 4 Distribusi Pekerjaan Pengguna Kapal Motor Penumpang	65
Gambar 4. 5 Distribusi Seberapa Sering Menggunakan Kapal Ferry.....	66
Gambar 4. 6 Distribusi Tujuan Perjalanan Pengguna Kapal Motor Penumpang..	67
Gambar 4. 7 Distribusi Lama Menunggu Keberangkatan kapal Ferry di Pelabuhan	68
Gambar 4. 8 Grafik Tingkat Kepentingan dan Kepuasan KMP di Danau Toba..	129
Gambar 4. 9 hubungan Kinerja (Kepuasan) dengan Harapan (Kepentingan) KMP Sumut 1 Tigaras-Simando	139
Gambar 4. 10 hubungan Kinerja (Kepuasan) dengan Harapan (Kepentingan) KMP Sumut 2 Tigaras-Simanindo	142
Gambar 4. 11 Hubungan Kinerja (Kepuasan) dengan Harapan (Kepentingan) KMP Tao Toba 1 Ajibata-Tomok.....	144
Gambar 4. 12 Hubungan Kinerja (Kepuasan) dengan Harapan (Kepentingan) KMPTao Toba 2 Ajibata- Tomok	146
Gambar 4. 13 Hubungan Kinerja (Kepuasan) dengan Harapan (Kepentingan) KMP Ihan Batak Ajibata-Abarita.....	149
Gambar 4. 14 Hubungan Kinerja (Kepuasan) dengan Harapan (Kepentingan) KMP Pora Pora Ajibata-Ambarita.....	151

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

K	= Banyaknya butir pertanyaan
N	= Jumlah sampel
R_{xy}	= Koefisien korelasi
r	= Nilai reabilitas yang dicari
T	= Total skor harapan dan kualitas dari tiap atribut
T_{ki}	= Tingkat kesesuaian responden
\bar{X}	= Bobot rata-rata tingkat penilaian kualitas pelayanan atribut
$\bar{\bar{X}}$	= Nilai rata-rata kinerja atribut
X_i	= Nilai kinerja atribut X ke-i
Y	= Total jawaban responden
\bar{Y}	= Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut
$\bar{\bar{Y}}$	= Nilai rata-rata kepentingan atribut
Y_i	= Nilai kepentingan atribut Y ke-i
$\sum Y$	= Jumlah skor dalam distribusi
$\sum \sigma^2 b$	= Jumlah varians butir
$\sigma^2 t$	= Varians total

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Busschaert, C., De Bourdeaudhuij, I., Van Holle, V., Chastin, S. F. M., Cardon, G., & De Cocker, K. (2015). Reliability and validity of three questionnaires measuring context-specific sedentary behaviour and associated correlates in adolescents, adults and older adults. *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity*, 12(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12966-015-0277-2>
- Ramadhanti, E., & Marlena, N. (2021). Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. 23 (3): 431- 441.
- Leliana, A., & Oktaviastuti, B. (2020). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Angkutan Umum . *Rekayasa: Jurnal Teknik Sipil*. 5 (1): 1-5.
- Aritonang, R.L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. 3 (1): 63-76.
- Suryawan, S., & Dharmayanti, D. (2013). Analisa Hubungan Antara *Experiential Marketing Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* Cafe Nona Manis Grand City Mall Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*.1 (2): 1-10.
- Supranto, J., (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk menaikkan pangsa pasar)*. Jakarta: Lembaga penerbit PT. Rineka Cipta.
- Sabilla, R. A & Herman. (2022). Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api di Stasiun Bandung Selama Pandemi Covid-19 dengan Metode IPA dan CSI. *Journal of Sustainable Construction*. 2 (1): 1-12
- Taherdoost, H. (2019). What is the best response scale for survey and questionnaire design; review of different lengths of rating scale/attitude scale/Likert scale. *Hamed Taherdoost*, 1-10.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019/Permenhub/BN.2019/No.1210 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan penyeberangan dengan kapal ferry .(Internet). Dikutip dari https://dishub.sumutprov.go.id/wp-content/uploads/2022/05/PM_62_Tahun_2019.pdf
- Zeithaml, Valarie A. (1990) Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations