

TESIS

**ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN LAUT
DI PELABUHAN REGIONAL SANANA
KABUPATEN KEPULAUAN SULA
PROVINSI MALUKU UTARA**



BUDIMAN SOAMOLE
No. Mhs : 115101735/PS/MTS

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2012**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : BUDIMAN SOAMOLE
Nomor Mahasiswa: 115101735/PS/MTS
Konsentrasi : TRANSPORTASI
Judul Tesis : ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN LAUT DI
PELABUHAN REGIONAL SANANA KABUPATEN
KEPULAUAN SULA PROVINSI MALUKU UTARA

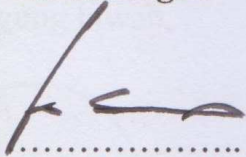
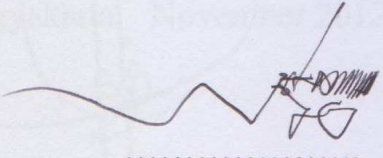

Nama Pembimbing	Tanggal	Tandatangan
Benidiktus Susanto, ST. MT.	19.11.2012	 B. SUSANTO



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : BUDIMAN SOAMOLE
Nomor Mahasiswa: 115101735/PS/MTS
Konsentrasi : TRANSPORTASI
Judul Tesis : ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN LAUT DI PELABUHAN REGIONAL SANANA KABUPATEN KEPULAUAN SULA PROVINSI MALUKU UTARA

Nama Penguji	Tanggal	Tandatangan
Benidiktus Susanto, ST., MT. (Ketua/Penguji)	18-12-2012	
Ir. Lulie, MT. (Anggota/Penguji)	18-12-2012	
Ir. Hendra Suryadharma, MT. (Anggota/Penguji)	18.12.2012	



Ketua Program Studi

Ir. John Tri Hatmoko, M.Sc

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis :

“ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN LAUT DI PELABUHAN REGIONAL SANANA KABUPATEN KEPULAUAN SULA PROVINSI MALUKU UTARA”

adalah hasil karya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam tesis ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dalam Tesis ini ternyata ditemui duplikasi atau jiplakan dari Tesis orang lain maka Saya bersedia menerima sanksi untuk dibatalkan kelulusan saya dan melepaskan gelar Magister Teknik dengan penuh rasa tanggung jawab

Yogyakarta, November 2012

Budiman Soamole

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 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.

Penelitian ini mengadopsi instrumen *service quality* berupa 5 dimensi kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner ke pengguna jasa pelabuhan dan penumpang kapal. Responden yang berhasil dijangkau sejumlah 400 orang terdiri dari 100 orang pengguna jasa pelabuhan, 100 orang penumpang kapal KM. Intim Teratai, 100 orang penumpang kapal KM. Theodora, dan 100 orang penumpang kapal KM. Bunda Maria. Analisis dilakukan dengan menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan rata-rata pengguna jasa Pelabuhan Regional Sanana 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. 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*.

ABSTRACT

This research aims to know the quality of service ocean freight based on user perception. The service quality was explored is performance in Regional Port of Sanana and passenger ship KM. Intim Teratai, KM. Theodora, and KM. Bunda Maria.

The instrument of service quality was adopted from 5 service quality dimension by Zeithaml, Parasuraman and Berry. Data collecting through spreading of questionnaire to service user and ship passenger in Regional Port of Sanana. The study successfully obtained 400 respondents (100 service user of port, 100 passenger of KM. Intim Teratai, 100 passenger of KM. Theodora, and 100 passenger of KM. Bunda Maria). The analysis was done by using Importance Performance Analysis (IPA) and calculating the Customer Satisfaction Index (CSI).

Results were obtained with mean index value of port service user satisfaction from 8 service factor is 54,74 percent which satisfied the criteria entered. Complement facility in port terminal factor and information of ship schedule factor is entry to criteria less satisfied and get the priority for improved performance. Mean index value of ship passenger satisfaction KM Intim Teratai is 53,98 percent is entry to criteria sufficient satisfied, KM. Theodora is 55,10 percent is entry to criteria sufficient satisfied, and KM. Bunda Maria 67,10 percent which satisfied the criteria entered. The guarantee to get rest place factor, baggage safety factor, and arrival / departure of ship factor is entry to criteria less satisfied and get the priority for improved performance.

Key words : service quality, ocean freight, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.

KATA HANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan berkahNya, Tesis “Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Regional Sanana Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara” dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan Tesis ini, penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dorongan dari keluarga tercinta (Alm. Ayah, Ibunda tercinta, Istri tersayang, Anakku tercinta Rara dan Raka), rekan seangkatan (Alvin dan Kiki) dan semua pihak yang terkait. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. R. Maryatmo, M.A. selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
2. Bapak Dr. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum. selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
3. Bapak Ir. John Tri Hatmoko, M.Sc. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
4. Bapak Benediktus Susanto, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing;
5. Bapak Ir. Hendra Suryadharma, M.T., selaku Penguji I;
6. Bapak Ir. Y. Lulie, M.T., selaku Penguji II;
7. Kepala Kantor Pelabuhan Regional Sanana beserta seluruh staf;
8. Staf pengajar Program Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
9. Semua rekan-rekan MTS Angkatan Januari 2012 (Dewa, Vony, Andre, Puput, Pa' Pri, dan Bu' Santi).

Penulis menyadari dalam pembuatan Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat menghargai pendapat, kritik, dan saran yang sifatnya membangun guna menyempurnakan Tesis ini. Akhirnya semoga hasil dan isi dari Tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, November 2012

Budiman Soamole

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA HANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
1. Perumusan Masalah	3
2. Batasan Masalah	4
B. Keaslian Penelitian	5
C. Manfaat Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Lokasi Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Umum Angkutan Laut	9
B. Tatahanan Kepelabuhanan	10
C. Infrastruktur Pelabuhan	11
D. Kualitas Pelayanan Angkutan Laut	13
E. Atribut Pelayanan Angkutan Laut	16
F. Landasan Teori	17
1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2. Uji Kuesioner	20
3. Teknik Pengukuran Kinerja	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pengumpulan Data	27
B. Metode Penelitian	31
C. Langkah Penelitian	33
D. Variabel Penelitian	34
E. Metode Analisis Data	37



BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
B. Analisis Karakteristik Responden	41
C. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelabuhan	45
D. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Kapal	55
E. Kepuasan Penumpang Angkutan Laut	73

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	80
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Rekomendasi Nilai CSI	26
Tabel 3.1	Indikator Tingkat Pelayanan Pelabuhan dan Kapal Penumpang	35
Tabel 3.2	Indikator Tanggapan Pengguna Jasa Pelabuhan	36
Tabel 3.3	Indikator Tanggapan Penumpang Kapal	36
Tabel 3.4	Bobot Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan	37
Tabel 3.5	Bobot Jawaban Kuesioner Kepentingan Pelayanan	38
Tabel 4.1	Uji Validitas Penilaian Kualitas Pelayanan Pelabuhan dan Kapal	39
Tabel 4.2	Uji Validitas Penilaian Kepentingan Pelayanan Pelabuhan dan Kapal	40
Tabel 4.3	Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Regional Sanana	46
Tabel 4.4	Penilaian Responden terhadap Kepentingan Pelayanan di Pelabuhan Regional Sanana	47
Tabel 4.5	Nilai Rata-rata tingkat Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Pelabuhan	48
Tabel 4.6	Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kapal KM. Intim Teratai	55
Tabel 4.7	Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kapal KM. Theodora	56
Tabel 4.8	Penilaian Responden terhadap Kualitas Pelayanan Kapal KM. Bunda Maria	57
Tabel 4.9	Penilaian Responden terhadap Kepentingan Pelayanan Kapal	58
Tabel 4.10	Nilai Rata-rata tingkat Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Kapal KM. Intim Teratai	59
Tabel 4.11	Nilai Rata-rata tingkat Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Kapal KM. Theodora	59
Tabel 4.12	Nilai Rata-rata tingkat Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelayanan Kapal KM. Bunda Maria	68
Tabel 4.13	Penilaian tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan berdasarkan tingkat kesesuaian dan interpretasi nilai CSI	74
Tabel 4.14	Usulan perbaikan kualitas pelayanan pelabuhan	75
Tabel 4.15	Penilaian tingkat kepuasan penumpang KM. Intim Teratai berdasarkan tingkat kesesuaian dan interpretasi nilai CSI	76
Tabel 4.16	Penilaian tingkat kepuasan penumpang KM. Theodora berdasarkan tingkat kesesuaian dan interpretasi nilai CSI	77
Tabel 4.17	Penilaian tingkat kepuasan penumpang KM. Bunda Maria berdasarkan tingkat kesesuaian dan interpretasi nilai CSI	78
Tabel 4.18	Usulan perbaikan kualitas pelayanan kapal	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Peta Lokasi Penelitian 7
Gambar 1.2	Tampak depan Pelabuhan Regional Sanana 7
Gambar 2.1	<i>Importance-Performance Grid</i> Diagram Kartesius ... 24
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian 33
Gambar 4.1	Grafik Jenis Kelamin Responden 41
Gambar 4.2	Grafik umur Responden 42
Gambar 4.3	Grafik Tingkat Pendidikan Responden 42
Gambar 4.4	Grafik Jenis Pekerjaan Responden 43
Gambar 4.5	Grafik Pendapatan Responden 44
Gambar 4.6	Grafik Frekuensi Perjalanan Responden 44
Gambar 4.7	Grafik Tujuan Perjalanan Responden 45
Gambar 4.8	Diagram Kartesius untuk Pelayanan Pelabuhan 49
Gambar 4.9	Fasilitas Ruang Tunggu Pelabuhan 50
Gambar 4.10	Informasi Jadwal Kapal 51
Gambar 4.11	Area Parkir Pelabuhan 52
Gambar 4.12	Akses Jalan Masuk Pelabuhan 53
Gambar 4.13	Barang Bagasi di Tempat Tidur 54
Gambar 4.14	Diagram Kartesius untuk Pelayanan Kapal KM. Intim Teratai 60
Gambar 4.15	Barang bagasi mudah hilang 61
Gambar 4.16	Penumpang tidak dapat tempat tidur 62
Gambar 4.17	Fasilitas toilet di kapal KM. Intim Teratai 63
Gambar 4.18	Fasilitas air bersih di kapal KM. Intim Teratai 63
Gambar 4.19	Diagram Kartesius untuk Pelayanan Kapal KM. Theodora 65
Gambar 4.20	Ruang penumpang KM. Theodora sempit 66
Gambar 4.21	Fasilitas toilet di kapal KM. Theodora 67
Gambar 4.22	Diagram Kartesius untuk Pelayanan Kapal KM. Bunda Maria 69
Gambar 4.23	Ruang penumpang KM. Bunda Maria 70
Gambar 4.24	Fasilitas kamar KM. Bunda Maria 71
Gambar 4.25	Kebersihan kapal KM. Bunda Maria 73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian 84
Lampiran 2	Lay out Pelabuhan Sanana 90
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan Pelabuhan 91
Lampiran 4	Hasil Kuesioner Persepsi Kepentingan Pelayanan Pelabuhan 94
Lampiran 5	Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas pelayanan Kapal KM. Intim Teratai 97
Lampiran 6	Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas pelayanan Kapal KM. Theodora 100
Lampiran 7	Hasil Kuesioner Persepsi Kualitas pelayanan Kapal KM. Bunda Maria 103
Lampiran 8	Hasil Kuesioner Persepsi Kepentingan pelayanan Kapal 106
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pelabuhan 109
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Kapal 110
Lampiran 11	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Pelayanan Pelabuhan 111
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Pelayanan Kapal 112