

# Survey Kepuasan Pelanggan Pelabuhan Penyeberangan Domestik Sekupang

Rusda Irawati<sup>1</sup>, Shinta Wahyu Hati<sup>2</sup>

1)Jurusan Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam 29461, [ira@polibatam.ac.id](mailto:ira@polibatam.ac.id)  
2)Jurusan Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam 29461, [shinta@polibatam.ac.id](mailto:shinta@polibatam.ac.id)

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen di pelabuhan penyeberangan ferry domestik Sekupang melalui kualitas layanan pelabuhan. Data primer didapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen pengguna pelabuhan. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Jumlah sampel responden sebesar 300 orang. Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif. Untuk mengukur kepuasan pelanggan digunakan analisis gap antara tingkat kinerja yang dirasakan konsumen dengan harapan mereka terhadap layanan pelabuhan. Kepuasan konsumen terhadap dimensi kualitas digambarkan pada diagram *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Diagram IPA menunjukkan bahwa item-item dimensi layanan tersebar pada tiga kuadran, yaitu 18 item pada kuadran “pertahankan kinerja yang sudah ada pada saat ini”. 14 item lainnya berada pada kuadran “prioritas rendah” dan 1 item berada pada posisi “penekanan yang terlalu berlebihan.”

**Kata kunci:** tingkat kepuasan konsumen, kualitas layanan, Analisis gap, Importance Performance Analysis

**Abstract:** This research attempts to measuring the degree of customer satisfaction in port crossing domestic ferry port Sekupang through the quality of services. The primary data was obtained by spreading the questionnaire to consumers of port users. Sampling techniques used the sampling accidental. The total sample of 300 respondents people. Data analyzed using statistics descriptive. For measuring customer satisfaction used analysis gap between the level of performance in hopes that they felt by consumers to service of port. Satisfaction of consumers on the quality dimension is illustrated in a Importance-Performance Analysis (IPA) diagram. An IPA diagram shows that services item dimensions were spread among three a quadrant, That is 18 in a quadrant “keep up the pace the performance of existing at the present time”. 14 other items was at quadrant “low priority”. And 1 item was at “Emphasis overblown” position.

**Key words:** degree of customer satisfaction, service quality, gap analysis, Importance Performance Analysis

## 1. PENDAHULUAN

Perubahan lingkungan bisnis dan persaingan usaha menuntut organisasi atau institusi agar meningkatkan kinerja sehingga pengoperasiannya dapat berjalan efektif dan efisien. Tujuan utamanya agar organisasi tersebut dapat melayani konsumen dengan baik dan mempertahankan keberlanjutan usahanya. Demikian juga halnya dengan pelabuhan ferry domestik Sekupang. Pelabuhan ferry domestik Sekupang yang menghubungkan pulau Batam dengan beberapa wilayah daratan di Kepri dan Riau masih menjadi pilihan layanan yang digunakan masyarakat luas. Setiap harinya masyarakat bepergian dan melakukan penyeberangan melalui pelabuhan ini.

Kondisi pelabuhan ferry domestik Sekupang saat ini sudah tidak memadai. Berbagai fasilitas dan sarana yang ada, termasuk gedung utama pelabuhan sudah patut untuk dibenahi. Apalagi jika mengingat bahwa pelabuhan ferry domestik Sekupang merupakan salah satu penghubung pulau Batam dengan wilayah lainnya

di Kepulauan Riau, bahkan termasuk pelabuhan penghubung dengan wilayah Riau daratan (Sumatra). Mengingat perkembangan pulau Batam yang sangat pesat, dipandang perlu untuk membenahi berbagai fasilitas yang terdapat di pelabuhan ini. Permasalahan utama yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

Sejauhmana tingkat kepuasan pengguna pelabuhan yang diukur dari dimensi kualitas layanan *tangibles* (kondisi fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tangap), *assurance* (jaminan layanan) dan *empathy* (empati).

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah

1. Mengukur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis hasil pengukuran kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
3. Memberikan rekomendasi manajerial terhadap hasil pengukuran kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Ruang lingkup yang dikaji dalam penelitian ini meliputi kepuasan pelanggan pengguna pelabuhan terkait dengan fasilitas dan sarana pelabuhan yang dirasakan langsung oleh penumpang. Dimulai dari pintu masuk pelabuhan, sarana parkir, tempat penjualan tiket, ruang tunggu, fasilitas pemeriksaan barang, toilet, mushola, pendingin ruangan, dan kondisi fisik gedung pelabuhan.

Data primer berasal langsung dari penilaian yang diberikan penumpang pengguna pelabuhan melalui kuesioner. Data sekunder berbentuk informasi tentang profil pelabuhan, struktur organisasi dan informasi lainnya yang diperlukan untuk mendukung analisis kepuasan pelanggan pengguna jasa pelabuhan yang bersumber dari pengelola pelabuhan Sekupang. Termasuk data dan informasi untuk melengkapi deskripsi tentang berbagai sarana yang tersedia di pelabuhan ferry domestik Sekupang.

Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah survey lapangan dengan jalan menyebarkan kuesioner kepada penumpang yang menggunakan jasa pelabuhan. Untuk melengkapi survey lapangan, juga dilakukan observasi terhadap kondisi pelabuhan serta mengumpulkan data pendukung melalui metode dokumentasi. Pada saat penyebaran kuesioner juga dilakukan wawancara mendalam terhadap beberapa sampel responden.

Populasi penelitian adalah seluruh penumpang ferry pelabuhan penyeberangan domestik Sekupang pada bulan Oktober 2014. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah insidental sampling. Artinya pengambilan sampel berdasarkan kebetulan [12], yaitu siapa saja yang pernah melakukan penyeberangan melalui pelabuhan ferry domestik Sekupang, dapat dijadikan sampel. Sampel yang diambil berjumlah 300 responden. Pertimbangan yang diambil dalam hal ini adalah berdasarkan proyeksi perkembangan jumlah rata-rata penumpang yang melewati pelabuhan per harinya [11].

Skala Likert digunakan sebagai acuan dalam penyusunan angket yang disebarkan kepada responden. Tingkat kinerja dan harapan menggunakan lima penilaian dengan bobot sangat baik/sangat puas (5), baik/puas (4), sedang (3), buruk/tidak puas (2), sangat buruk/sangat tidak puas (1). Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dan statistik. Untuk melakukan analisis kepuasan pengguna jasa, dengan cara mengadopsi faktor-faktor pelayanan yang terdapat dalam model *Servqual* yang telah dikembangkan yang selalu menjadi perhatian para pelanggan tersebut. Indeks kepuasan pengguna jasa pelabuhan dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut [6]:

$$CS = \sum (I - PP)$$

CS = Customer satisfaction

I = Tingkat kepentingan/Harapan

PP = Perceived Performance

Selanjutnya penilaian yang diberikan pengguna jasa terhadap kinerja dan harapannya (tingkat kepentingan) terhadap jasa pelabuhan akan dibandingkan untuk mencari gap dari kepuasan yang akan dianalisis dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis*.

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing faktor terhadap nilai total, dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*. Nilai korelasi yang diperoleh akan dibandingkan dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Jika nilai korelasi < 5% artinya item pertanyaan tidak valid. Tetapi sebaliknya jika nilai korelasi di atas 5% berarti item pertanyaan adalah valid. Untuk mengukur reliabilitas instrumen penelitian, menggunakan rumus alpha Cronbach sebagai berikut :

$$CA = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

CA = koefisien alpha Cronbach

k = banyak butir pertanyaan

$\sigma_b^2$  = varian item pertanyaan

$\sigma_t^2$  = varian total

Nilai item reliabilitas akan dibandingkan dengan nilai *cut off Alpha Cronbach* sebesar 0,7. Jika nilai korelasi di bawah 0,7 artinya instrumen tidak reliabel dan sebaliknya jika nilai korelasi di atas 0,7 berarti instrumen reliabel. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa masing-masing item dalam instrumen kuesioner adalah valid dan reliabel.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1. Definisi dan Karakteristik Jasa

[10] Mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu. Definisi dari [6] lebih berorientasi pada aspek proses atau aktivitas sebagai berikut, jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. [6] Jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Karakteristik jasa tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Intangibility*, jasa merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha. Sebagian besar jasa berkaitan dan

didukung oleh produk fisik, esensi dari apa yang diberli konsumen adalah kinerja yang diberikan oleh pihak tertentu kepada pihak lainnya. Jasa bersifat intangible artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, didengar sebelum dibeli dan dikonsumsi. Lebih jauh konsep intangible ini bisa juga diartikan sebagai sesuatu yang sulit untuk didefinisikan, dirumuskan atau dipahami.

2. *Heterogeneity (Variability, Inconsistency)*, artinya jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non standardized output sehingga terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut di produksi.
3. *Inseparability*, jasa umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Konsumen ikut berinteraksi dalam memproduksi jasa dan akan mempengaruhi hasil dari jasa yang bersangkutan.
4. *Perishability*, jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di masa yang akan datang. Kegagalan dalam memenuhi permintaan akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.

## 2.2. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Secara sederhana, kualitas berarti “kesesuaian dengan spesifikasi pelanggan”. Kualitas bukanlah memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan perusahaan/instansi, sebaliknya kualitas adalah memenuhi kriteria yang ditetapkan pelanggan. Kunci mencapai jenis kualitas ini, adalah mengetahui siapa pelanggannya dan apa yang mereka inginkan. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas. Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

Menurut [15] kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh empat faktor yaitu fitur produk dan layanan, emosi konsumen, pendukung sukses maupun gagalnya pelayanan serta persepsi keadilan konsumen. Pelanggan akan merasa puas jika kinerja jasa yang dirasakan berada di atas harapannya, sedangkan pelanggan akan merasa kurang puas jika kinerja yang dirasakan berada di bawah harapan pelanggan. Tujuan dari perusahaan adalah mencapai kepuasan pelanggan *sepenuhnya (Total customer satisfaction)*.

## 2.3. Matrik Importance Performance Analysis (IPA)

Untuk mengaplikasikan *Important and Performance Analysis*, perlu dipahami konsep kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh

Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Konsep ini sebenarnya berasal dari konsep Servqual. Untuk memperjelas konsep ini, istilah *expectation* sebaiknya diganti dengan *importance* atau tingkat kepentingan menurut persepsi pelanggan. Selanjutnya. Kita dapat mengkaitkan pentingnya variable ini dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan [8].

Untuk menggunakan matriks *Importance Performance Analysis*, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran. Kuadran 1 (prioritas utama), kuadran 2 (pertahankan prestasi), kuadran 3 (prioritas rendah) dan kuadran 4 (berlebihan) [9].

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Profil Pelabuhan

Pelabuhan penyeberangan ferry domestik Sekupang merupakan salah satu pelabuhan penyeberangan ferry yang dikelola oleh Badan Pengusahaan Batam-BP Batam (dulunya Otorita Batam). Pelabuhan ferry domestik Sekupang dapat dicapai dengan menggunakan taksi, biskota dan kendaraan pribadi baik dari Nagoya ataupun Batam Centre. Pelabuhan ini menghubungkan pulau Batam dengan beberapa kepulauan lainnya di Kepulauan Riau termasuk ke beberapa wilayah di pulau Sumatra.

Rute perjalanan ferry yang dilayani ke pulau lainnya di Kepri adalah Tanjung Balai Karimun, Tanjung Batu, Moro, dan Tanjung Pinang. Untuk tujuan yang terakhir ini, rutenya lebih banyak dilayani oleh terminal ferry pelabuhan Punggur. Sedangkan rute yang dilayani untuk wilayah Sumatra menuju Riau daratan adalah Selat Panjang, Dumai, Tanjung Buton, Kuala Tungkal, Pulau Burung, Sungai Guntung dan Tembilihan.

Adapun sarana dan fasilitas layanan yang tersedia di terminal ferry ini meliputi sarana parkir kendaraan bermotor roda dua dan roda empat, tempat penjualan tiket, ruang tunggu dengan fasilitas 200 kursi dan mampu menampung 300 orang penumpang, toilet, kantin dan mushola.

### 3.2. Karakteristik Responden

Dari 300 kuesioner yang disebarkan kepada pengguna pelabuhan Domestik Sekupang, karakteristiknya diringkas dari jawaban terbanyak. Dari kelompok usia terbanyak adalah 15-20 tahun diikuti kelompok usia 21-26 tahun. Pengguna laki-laki dan wanita hampir sama banyak, yaitu laki-laki 144 orang dan perempuan 156 orang. Kelompok jenis pekerjaan terbanyak adalah lain-lain 137, karyawan 69 orang dan pengusaha/swasta

39 orang serta tidak bekerja 37 orang. Tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA/ sederajat 167 orang, diikuti D4/S1 77 orang dan D3 sebanyak 44 orang. Frekuensi melakukan penyeberangan terbanyak adalah yang menjawab pilihan lain-lain sebanyak 153 orang. Kelompok ini melakukan penyeberangan antara 2-3 minggu sekali. Diikuti oleh pelanggan yang menyeberang sekali dalam sebulan sebanyak 98 orang dan yang menyeberang 1-2 kali seminggu sebanyak 30 orang. Responden ini selalu membawa barang dengan berat > 3kg (132 orang) dan membawa barang dengan berat maksimal 1 kg 125 orang. Sisanya tidak membawa barang. Sarana angkutan yang digunakan menuju pelabuhan merata antara bis kota, taksi, motor pribadi, mobil pribadi serta truk/lori. Hampir separoh dari kendaraan ini ditiptkan parkir/parkir inap di pelabuhan. Calon penumpang yang melalui pelabuhan domestik Sekupang ini, berasal dari hampir semua wilayah kecamatan yang ada di pulau Batam. Terkait sarana dan fasilitas yang ada di pelabuhan seperti kotak saran, petugas parkir dan letak kantor pelabuhan diketahui dengan baik oleh pelanggan.

### 3.3. Tingkat Kepuasan Konsumen Pelabuhan

Tingkat kepuasan konsumen pelabuhan ferry domestik Sekupang diukur dengan menghitung selisih antara tingkat kepentingan (harapan) dengan kinerja yang dirasakan oleh pengguna pelabuhan. Tabel berikut menampilkan hasil rekapitulasi perhitungan tingkat kepuasan (*gap*) pengguna pelabuhan ferry domestik Sekupang berdasarkan variabel kualitas jasa:

Tabel. 3.1 Kepuasan Konsumen

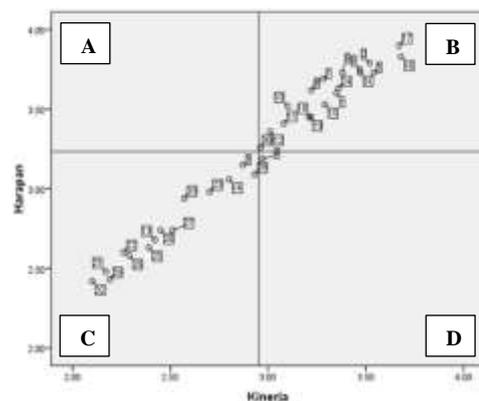
Variabel	Item	Harapan Rata-rata	Kinerja Rata-rata	Tingkat Kepuasan
Reliabilitas	1	3.60	3.35	0.25
	2	3.79	3.52	0.26
	3	3.15	2.87	0.28
	4	3.19	2.97	0.22
	5	3.73	3.54	0.19
	6	3.75	3.47	0.28
	7	3.69	3.28	0.42
Responsiveness	8	3.62	3.22	0.40
	9	3.73	3.38	0.35
	10	3.52	3.10	0.42
	11	3.41	3.08	0.33
	12	3.36	3.01	0.34
	13	2.68	2.42	0.26
Assurance	14	3.06	2.80	0.26
	15	3.53	3.29	0.24

Tangible	16	3.83	3.68	0.14
	17	3.90	3.67	0.23
	18	3.45	3.22	0.24
	19	3.45	3.21	0.24
	20	2.74	2.45	0.29
	21	2.48	2.17	0.31
	22	2.60	2.26	0.34
	23	2.98	2.70	0.28
	24	3.63	3.36	0.27
	25	2.63	2.39	0.24
	26	2.58	2.29	0.29
Empathy	27	2.74	2.51	0.23
	28	3.09	2.93	0.16
	29	2.43	2.19	0.24
	30	3.26	2.96	0.30
	31	3.73	3.47	0.26
	32	2.42	2.10	0.32
	33	2.94	2.57	0.37
<b>Rata-Rata</b>		<b>3.23</b>	<b>2.95</b>	<b>0.28</b>

Sumber: data diolah

Berdasarkan rekapitulasi pada tabel 3.1 di atas, bisa diartikan bahwa gap antara harapan konsumen dan kinerja layanan pelabuhan yang dirasakan oleh konsumen tidak ada yang bernilai negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan pelabuhan berdasarkan dimensi *servqual* cukup memuaskan bagi konsumen pengguna jasa pelabuhan.

Matrik *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk masing-masing item dari kelima dimensi *servqual* digambarkan sebagai berikut:



Gambar.3.1. Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) Item *Servqual*

Dari gambar 3.1 di atas dapat dilihat bahwa, masing-masing item dari dimensi *servqual* berada pada tiga kuadran. Di kuadran B terdapat 18 item dimensi, yaitu item 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 24, 30, 31. Kuadran ini merupakan

posisi “pertahankan prestasi” kinerja pelabuhan yang sudah ada saat ini. Di kuadran D (kinerja yang berlebihan), terdapat satu item dimensi yaitu item no 4 (Akses masuk dan keluar dermaga pelabuhan mudah dan lancar). Sementara di kuadran C, terdapat 14 item dari dimensi, yaitu item 3, 13, 14, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 32 dan 33. Item-item pada kuadran ini dinilai oleh pelanggan sebagai item yang mendapatkan prioritas rendah dalam kinerja pelabuhan.

Beberapa hal yang perlu menjadi catatan adalah, terdapat beberapa item dimensi layanan yang nilai gapnya besar atau sama dengan 0,3. Item-item tersebut adalah Mesin X-ray pada dimensi Reliabilitas (0,42). Kesigapan petugas dalam melayani di pintu masuk pemeriksaan barang (0,40), Kesigapan petugas mengarahkan penumpang ke kapal (0,35), Kesigapan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan (0,42), petugas porter selalu ada ketika dibutuhkan penumpang (0,33), Petugas keamanan selalu ada di sekitar dermaga keberangkatan dan kedatangan (0,34) pada dimensi *responsiveness*. Fasilitas toilet yang bersih (0,31), ketersediaan sarana toilet yang memadai (0,34) pada dimensi *tangible*. Berikutnya pada dimensi *empathy*, item layanan yang nilai gapnya besar atau sama dengan 0,30 adalah ketersediaan sarana kantin yang bersih (0,30), tersedianya ruang tunggu bagi ibu menyusui (0,34), dan tersedianya AC dan kipas angin untuk penyejuk ruangan (0,37).

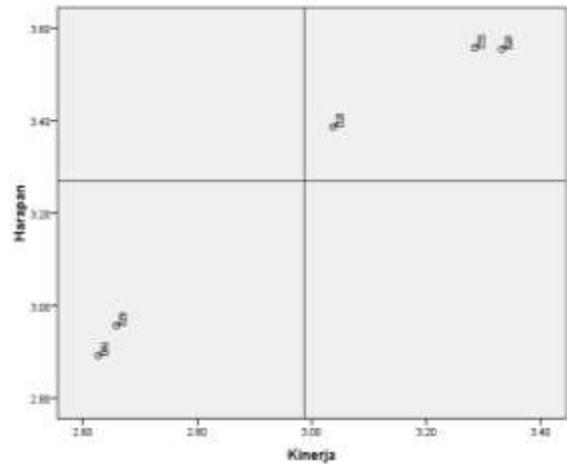
Untuk setiap dimensi *servqual*, tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan diuraikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel.3.2. Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi *Servqual***

Variabel	Harapan	Kinerja	Gap
Reliabilitas	3.5576	3.2848	0.2729
Responsiveness	3.3867	3.0372	0.3494
Assurance	3.5547	3.3320	0.2227
Tangible	2.8923	2.6267	0.2657
Empathy	2.9567	2.6580	0.2987
<b>Rata-rata</b>	<b>3.2696</b>	<b>2.9877</b>	<b>0.2819</b>

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel 3.2 di atas, tingkat kepuasan pengguna pelabuhan domestik Sekupang berdasarkan masing-masing dimensi *servqual* mempunyai gap rata-rata 0,28 artinya tingkat kepuasan pelanggan berada pada kondisi “cukup puas” terhadap masing-masing dimensi. Jika kondisi ini digambarkan dalam matrik IPA, gambarnya adalah sebagai berikut:



**Gambar 3.2. Matrik IPA Berdasarakan Dimensi *Servqual* Layanan Pelabuhan**

Gambar 3.2. memperlihatkan bahwa dimensi *servqual* berada di kuadran B (pertahankan prestasi) kinerja yang sudah dicapai dan di kuadran C (prioritas rendah) terhadap item kinerja yang ada saat ini. Dimensi yang berada di kuadran B adalah *reliability*, *responsiveness* dan *Assurance*. Sedangkan dimensi yang berada di kuadran C adalah *tangible* dan *empathy*.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Bisa disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kinerja untuk dimensi reliabilitas pada pelabuhan Sekupang responden menyatakan cukup puas dan tingkat kinerja tersebut ditunjukkan dengan nilai gap 0.2729 serta berada pada posisi cukup.
2. Tingkat kinerja untuk dimensi Responsiveness pada pelabuhan Sekupang responden menyatakan cukup puas dan tingkat kinerja tersebut ditunjukkan dengan nilai gap 0.3494 serta berada pada posisi cukup.
3. Tingkat kinerja untuk dimensi Assurance pada pelabuhan Sekupang responden menyatakan cukup puas dan tingkat kinerja tersebut ditunjukkan dengan nilai gap 0.2227 serta berada pada posisi cukup.
4. Tingkat kinerja untuk dimensi Empathy pada pelabuhan Sekupang responden menyatakan cukup puas dan tingkat kinerja tersebut ditunjukkan dengan nilai gap 0.2987 dan berada pada posisi cukup.
5. Tingkat kinerja untuk dimensi Tangible pada pelabuhan Sekupang responden menyatakan cukup puas dan tingkat kinerja tersebut ditunjukkan dengan nilai gap 0.2657 dan berada pada posisi cukup.

Saran-saran yang dapat diberikan terkait kinerja yang dinilai oleh pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Untuk posisi dimensi di kuadran B (pertahankan prestasi): (1) Mesin X-ray (mesin pendeteksi barang) berfungsi lebih baik dan

selalu dicek dengan waktu keberangkatan jadwal kapal. (2) Kesigapan petugas dalam melayani di pintu masuk pemeriksaan barang dipertahankan dan ditingkatkan dengan memperhatikan standar pelayanan prima, (3) Kesigapan petugas mengarahkan penumpang ke kapal tetap diperhatikan dan petugas juga harus memperhatikan alur dan arus penumpang agar lebih tertib, (4) Kesigapan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan harus dipertahankan dan ditingkatkan dengan memperhatikan prosedur yang ada di pelabuhan.

2. Untuk posisi dimensi di kuadran C (pertahankan prestasi): (1) Fasilitas toilet agar ditingkatkan kebersihannya serta ruangan toilet diberi pewangi agar tidak bau, (2) Ketersediaan toilet juga diatur disesuaikan dengan rasio penumpang atau pelanggan yang akan berangkat dan pelanggan yang datang ke pelabuhan, (3) Ketersediaan AC dan kipas angin untuk penyejuk ruangan sangat penting dan perlu ditambah, (4) diperlukan Ketersediaan fasilitas untuk penyandang cacat dan manula, (5) Ruang untuk ibu menyusui wajib ada.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak akan dapat terlaksana hingga menjadi laporan akhir tanpa bantuan pihak-pihak yang telah ikut berpartisipasi dalam proses penelitian ini hingga selesai. Oleh sebab itu ucapan terimakasih disampaikan untuk: (1) tim surveyor yang telah membantu penyebaran kuesioner dan melakukan interview dengan beberapa pengguna pelabuhan, (2) tim yang membantu dalam proses entry data, (3) Reny Rian Marlina yang telah membantu proses pengolahan data dan analisis statistik, (4) pihak BP-Batam beserta jajaran di pelabuhan domestik Sekupang, (5) rekan tim peneliti.

## DAFTAR REFERENSI

[1] Alfian Zaki Ghufroni. (2012). Analisis Kinerja Pelayanan dan Tanggapan Penumpang Terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Jangkar Di Kabupaten Situbondo, skripsi, Universitas Negeri Malang, 2012, <http://jurnal-online.um.ac.id/>

[2] Bhisma Murti. (2011). Validitas dan Reliabilitas Pengukuran, Institute of Health Economic and Policy Studies (IHEPS), Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Sebelas Maret, Matrikulasi Program Studi Doktorat, Fakultas Kedokteran, UNS, Mei 2011

[3] Eric Ferdinan Saleh A. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Di PT.Pelindo III Cab. Tg. Emas Semarang), skripsi, Fak. Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, <http://jurnal-online.um.ac.id/>

[4] Estie Kusuma Wardhani. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia (Semarang - Jakarta), Jurnal

Studi Manajemen & Organisasi Volume 3, Nomor 1, Januari 2006, Halaman 40, <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo>

[5] F.X. Adi Purwanto. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan dan Perilaku Pelanggan Perusahaan Pelayaran Internasional, Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Pelabuhan, Vol 1 No. 2, Maret 2011

[6] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2007). Service, Quality & Satisfaction, edisi 2, Penerbit Andi Yogyakarta

[7] Fandy Tjiptono. (2008). Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Penerbit Andi Yogyakarta

[8] Freddy Rangkuti. 2006. Measuring Customer Satisfaction, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

[9] Johan Oscar Ong dan Jati Pambudi. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero) Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, President University, Cikarang Bekasi, J@TI Undip, Vol IX, No 1, Januari 2014

[10] Kotler dan Keller. (2009). Manajemen Pemasaran, edisi 13, Penerbit Erlangga, Jakarta

[11] Peraturan Menteri Perhubungan No. KM 77 tahun 2009. Master Plan Pelabuhan Batam, 15 Desember 2009

[12] Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Bisnis, Penerbit Alfabeta, Bandung

[13] Suharsimi Arikunto. (2012). Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan, Edisi 2, PT Bumi Aksara Jakarta

[14] Tamara Aulia. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Di Makassar Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin

[15] Zeithaml, Valarie A., And Mary Jo Bitner. 2000. Service Marketing: Integrating customer Focus Across The Firm, Second Edition. New York, NJ: Mc Graw-Hill Companies Inc.