

## **Analisis Kepuasan Pengguna Feri Penyeberangan Mintin Kabupaten Pulang Pisau**

**Ramadani Pratama, Ina Elvina, Supiyan**

Universitas Palangka Raya

\*Correspondence: ramadanipratama2424@gmail.com, inaelvina@eng.upr.ac.id, supiyan@eng.upr.ac.id

**Abstrak.** Sebagai salah satu bentuk angkutan umum, pengoperasian jasa penyeberangan seringkali menarik perhatian masyarakat. Salah satunya adalah keluhan masyarakat terhadap pengoperasian jalur penyeberangan Mintin yang sistem pelayanan berlangsung lama sehingga menjadi penyebab penumpang mengantre di pelabuhan atau menunggu lama di feri penyeberangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna feri Penyeberangan Mintin di Kabupaten Pulang Pisau. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada variable *reability*, dimensi *performance* responden menjawab 58,46% cukup puas dan pada dimensi *importance* 84,40% menyatakan sangat penting. Dimensi *assurance*, pada *performance* responden menjawab 64,25% puas dan pada dimensi *importance* 91,10% menyatakan sangat penting. Dimensi *emphaty*, dimensi *performance* responden menjawab 68,70% puas dan pada dimensi *importance* 89,60% menyatakan sangat penting. Dimensi *responsiveness*, pada *performance* 58,60% cukup puas dan pada *importance* 87,00% menyatakan sangat penting. Pada variabel *tangible*, dimensi *performance* responden menjawab 56,60% cukup puas dan pada *importance* 83,84% menyatakan sangat penting.

**Kata Kunci:** *feri penyeberangan; analisis kepuasan; Importance Performance Analysis (IPA).*

**Abstract.** As a form of public transportation, the operation of ferry services often attracts public attention. One of them is the public's complaint about the operation of the Mintin crossing line where the service system takes a long time, causing passengers to queue at the port or wait a long time on the crossing ferry. This study aims to analyze the satisfaction of users of the Mintin ferry crossing in Pulang Pisau Regency. The method used is *Importance Performance Analysis* (IPA) In the *reliability* variable, the *performance* dimension of the respondent answered 58.46% quite satisfied and in the *importance* dimension 84.40% stated very important. The *assurance* dimension, the *performance* respondent answered 64.25% satisfied and the *importance* dimension 91.10% stated that it was very important. The *empathy* dimension, the *performance* dimension, the respondents answered 68.70% satisfied and at the *importance* dimension 89.60% stated that it was very important. The dimension of *responsiveness*, at 58.60% performance is quite satisfied and at 87.00% importance states very important. In the *tangible* variable, the respondent's *performance* dimension answered 56.60% quite satisfied and at 83.84% importance stated very important.

**Keywords:** *ferry crossing; satisfaction analysis; Importance Performance Analysis (IPA).*

### **PENDAHULUAN**

Angkutan penyeberangan mengacu pada moda transportasi yang berfungsi sebagai jembatan, memfasilitasi koneksi jaringan jalan atau jaringan kereta api yang dipisahkan oleh perairan. Tujuan utamanya adalah untuk memungkinkan perjalanan penumpang, mobil, dan kargo yang menyertainya. Berdasarkan uraian di atas, angkutan penyeberangan dapat dikategorikan sebagai bagian dari transportasi jalan raya. Hal ini dikarenakan angkutan penyeberangan berfungsi sebagai penghubung vital dalam infrastruktur transportasi darat, khususnya dalam bentuk jalan raya atau rel kereta api yang dipisahkan oleh perairan. Kendaraan transportasi memiliki sifat mengangkut orang dan kendaraan dalam jumlah besar dengan kecepatan yang relatif rendah dan dengan sedikit polusi. Transportasi angkutan sungai feri Mintin merupakan transportasi sungai yang ada di Kabupaten Pulang Pisau, Provinsi Kalimantan Tengah, lintasan ini memiliki panjang lintasan  $\pm$  888 meter.

Sebagai salah satu bentuk angkutan umum, pengoperasian jasa penyeberangan seringkali menarik perhatian masyarakat. Salah satunya adalah keluhan masyarakat terhadap pengoperasian jalur penyeberangan Mintin yang sistem pelayanan berlangsung lama sehingga menyebabkan penumpang antre di pelabuhan atau menunggu lama di feri penyeberangan.

### Angkutan Penyeberangan

Angkutan penyeberangan adalah moda transportasi yang berfungsi sebagai jembatan, memfasilitasi pergerakan penumpang, mobil, dan kargo melalui jaringan jalan atau jalur yang dipisahkan oleh perairan (PERMENHUB No 39 Tahun 2015). Angkutan merupakan suatu proses pemindahan individu ataupun barang yang berada di satu lokasi ke lokasi lain, yaitu dengan menggunakan berbagai moda transportasi, termasuk yang digerakkan oleh tenaga manusia, hewan, ataupun mesin. Prinsip dasar yang mendasari pengangkutan didasarkan pada adanya perjalanan yang mencakup titik awal dan tujuan akhir. Ada lima komponen utama dalam pengangkutan, yaitu sebagai berikut:

1. Manusia yang membutuhkan alat transportasi.
2. Beberapa komoditas merupakan kebutuhan pokok manusia.
3. Kendaraan, seperti kapal dan pesawat, berfungsi sebagai moda transportasi.
4. Terminal, pelabuhan, dan bandara sebagai komponen penting dari infrastruktur transportasi.
5. Organisasi berfungsi sebagai pengelola sistem transportasi.

### Kepuasan Pelanggan atau Pengguna

Menurut (Kotler, 1997), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang berdasarkan perbandingan antara persepsi dan harapan pelayanan atau produk. Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan (Supranto, 2006). Kepuasan merujuk pada penilaian subjektif dari keadaan emosional seseorang setelah perbandingan antara kinerja ataupun hasil yang dirasakan dan harapan pribadi (Oliver, 1980). Kepuasan pelanggan merujuk pada keadaan di mana keinginan, harapan, dan persyaratan pelanggan berhasil dipenuhi.



Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan/Pengguna

Sumber : Kohtler, 1994

### Kinerja Angkutan Penyeberangan

#### 1. Manajemen Kinerja

Kinerja merujuk pada hasil keseluruhan yang ingin dicapai oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu ketika terlibat dalam berbagai aktivitas, termasuk namun tidak terbatas pada pemenuhan standar kerja yang telah ditetapkan, pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dan pemenuhan kriteria kerja yang telah disepakati (Rivai dan Basri, 2004).

#### 2. Dimensi Kinerja Pelayanan

Menurut Takyi (1993) terdapat 3 perspektif yang saling terkait dalam dimensi penyampaian layanan ini. yang pertama berfokus pada tingkat kinerja yang berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas kinerja angkutan umum, diantaranya meliputi efisiensi biaya, efektivitas pelayanan, biaya efektivitas, efisiensi operator, dan efisiensi kendaraan; yang kedua mempertimbangkan tingkat pemanfaatan data evaluasi untuk meningkatkan efisiensi layanan; dan yang ketiga mempertimbangkan tingkat kinerja yang terkait dengan keamanan layanan.

### Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) atau analisis minat dan kepuasan pelanggan/pengguna, adalah metode untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk, jasa, dan layanan (Supranto, 1997). Metode ini awal mulanya diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977), dimana metode ini memiliki tujuan supaya bisa mengukur korelasi diantara persepsi konsumen dan prioritas perbaikan kualitas terhadap suatu produk ataupun jasa. Lebih lanjut, bisa merujuk ke Tabel 1 untuk informasi tambahan mengenai penilai dan penilai kategori. Sehingga, menurut perbandingan ini,

maka dimungkinkan untuk memastikan faktor-faktor yang memiliki pengaruh signifikan dan menetapkan tingkat implementasi atau tingkat pelayanannya. Besarnya kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan pengguna jasa akan dihitung menurut hasil yang diperoleh dari penilaian yang dilakukan terhadap tingkat kinerja dan penilaian terhadap tingkat kepentingan pengguna.

**Tabel 1. Penentuan Skor dan Kategori Nilai Rerata Tingkat Kesesuaian Antara Kualitas Kinerja dan Kepentingan**

Variabel Kualitas Layanan	Skor Penilaian	Keterangan
1. Tingkat Kepuasan	1). 1,0 – 1,9 2). 2,0 – 2,9 3). 3,0 – 3,9 4). 4,0 – 4,9 5). 5,0	Tidak Baik (TB) Kurang Baik (KB) Cukup Baik (CB) Baik (B) Sangat Baik (SB)
2. Tingkat Harapan	1). 1,0 – 1,9 2). 2,0 – 2,9 3). 3,0 – 3,9 4). 4,0 – 4,9 5). 5,0	Tidak Penting (TP) Kurang Penting (KP) Cukup Penting (CP) Penting (P) Sangat Penting (SP)

Sumber : Suprpto, J (2001)

Pada penelitian ini, *Importance-Performance Analysis* (IPA) akan digunakan, dimana dua variabel yang dilambangkan sebagai X dan Y digunakan. Sumbu X mewakili skor tingkat kepuasan, sementara sumbu Y mewakili skor menurut tingkat kepentingan atau harapan. Data yang diperoleh lalu akan dianalisis dengan menggunakan metode IPA, yang akan menggunakan rumus berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(1)$$

Dengan Tki = kesuaian responden, Xi = standar penilain feri, dan Yi = skor penilain kepentingan atau harapan bagi kepuasan pengguna feri.

Untuk setiap faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemakai angkutan penyeberangan (feri) digunakan rumus sebagai berikut:

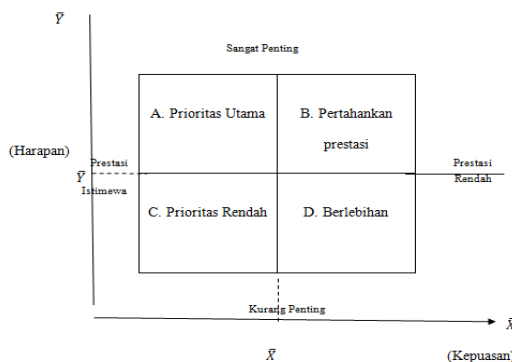
$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}, \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(2)$$

Dengan  $\bar{X}$  = Skor dari rerata tingkat kepuasan,  $\bar{Y}$  = Skor dari rerata tingkat kepentingan atau harapan,  $\sum Xi$  = Total skor survei kepuasan responden,  $\sum Yi$  = Total skor survei harapan responden, dan n = Jumlah responden.

Langkah selanjutnya adalah menghitung rerata kesebutan dari atribut-atribut yang berkaitan dengan tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X). Nilai ini berfungsi sebagai batas penggambaran dalam diagram Kartesius dan dapat ditentukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{K}, \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{K} \dots\dots\dots(3)$$

Di mana X = rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut, Y = rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan, K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen atau pengguna. Akhirnya, diagram kartesius akan dijelaskan :



**Gambar 2.** Diagram Kartesius (Paska, 2023)

Keterangan :

1. Kuadran A (*High Performance, Low Performance*)  
Kuadran A menggambarkan faktor atau atribut yang diakui berpengaruh dalam menentukan kepuasan pelanggan. Kuadran ini mencakup beberapa unsur pelayanan yang dianggap sangat penting, meskipun manajemen belum menelaraskan implementasinya dengan keinginan pelanggan. Sehingga hasilnya akan ditandai dengan rasa kecewa ataupun tidak puas.
2. Kuadran B (*High Performance, High Performance*)  
Kuadran B menggambarkan unsur layanan utama yang telah diimplementasikan secara efektif oleh perusahaan, sehingga perlu dipertahankan. Dan akan dianggap sangat penting serta sangat memuaskan pelanggan.
3. Kuadran C (*Low Importance, Low Performance*)  
Kuadran C menunjukkan sejumlah aspek yang memiliki signifikansi yang relatif lebih rendah bagi pelanggan, sementara implementasi oleh perusahaan ditandai dengan biasa-biasa saja. Maka, akan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
4. Kuadran D (*Low Importance, High Performance*)  
Kuadran D menggambarkan beberapa faktor yang memberikan pengaruh terhadap pelanggan relatif kurang signifikan, namun pelaksanaannya sangat berlebihan. Sehingga akan dianggap relatif kurang penting, namun sangat memuaskan.

## METODE

Penelitian ini dilakukan di Feri Penyeberangan Mintin, Kecamatan Kahayan Hilir, Kabupaten Pulang Pisau, Provinsi Kalimantan Tengah.

### Data Penelitian

Data primer ialah data yang dikumpulkan dengan cara mengamati dan mencari secara langsung data lapangan yang menjadi sumber penelitian, guna mencapai tujuan penelitian.

Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari berbagai individu atau organisasi untuk tujuan penelitian. Data ini dapat digunakan dalam berbagai macam penelitian. Data ini dapat diperoleh dari beberapa sumber macam sumber seperti buku, laporan, majalah, dan literatur lain yang relevan (Riadi, 2016).

Ukuran sampel untuk penelitian ini akan ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow (1997) karena kurangnya informasi yang tepat mengenai jumlah populasi. Rumus yang disajikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Lemeshow, et.al, (1997) ialah sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \dots\dots\dots (4)$$

Di mana n = Jumlah Sampel, z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96, p = Maksimal Estimasi 50% = 0,5, dan d = Alpha (0,10) atau *sampling error* 10%

Menurut rumus yang disebutkan di atas, penelitian ini membutuhkan jumlah sampel minimal 97 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

### Pembuatan Kuesioner

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen primer. Pada penelitian ini, kuesioner terdiri dari serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan indikator-indikator yang menilai tingkat kinerja pelayanan feri. Indikator-indikator ini didasarkan pada kualitas layanan dan selaras dengan masalah dan tujuan penelitian. Beberapa variabel yang akan digunakan pada kuesioner penelitian ini mencakup:

1. Keandalan (*reability*)
2. Jaminan (*assurance*)
3. Empati (*emphaty*)
4. Daya tanggap (*responsiveness*)
5. Bukti fisik (*tangible*)

Kueisioner menggunakan indicator pertanyaan berikut :

**Tabel 2. Indikator Pernyataan Kueisioner**

Indikator Pertanyaan	Kode
<b>Keandalan (reability)</b>	
Penerapan nomor antrian berperan penting dalam membantu menertibkan para penumpang yang akan melakukan penyeberangan.	P1
Penyampaian informasi kepada penumpang selalu diperhatikan oleh petugas.	P2
Keterbukaan petugas terkait informasi yang diminta oleh penumpang (termasuk tarif dan jam operasional feri)	P3
<b>Jaminan (assurance)</b>	
Tindakan cepat petugas bila ada masalah.	P4
Waktu keberangkatan dan kedatangan feri selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	P5
Penumpang memiliki pilihan untuk menggunakan tempat duduk yang tersedia di setiap kapal.	P6
Alat keselamatan dalam kapal (Life Bouy/pelampung penolong) untuk memberikan rasa aman dan dapat meminimalisir resiko kecelakaan saat beroperasi.	P7
<b>Empati (emphaty)</b>	
Petugas selalu bersikap ramah dan sopan santun kepada penumpang.	P8
Petugas siaga membantu penumpang feri pada saat naik maupun turun.	P9
<b>Daya tanggap (responsiveness)</b>	
Petugas terbuka terhadap kritik, masukan, maupun aduan dari penumpang sebagai bahan perbaikan pelayanan untuk kedepannya.	P10
<b>Bukti fisik (tangible)</b>	
Fasilitas yang disediakan pada masing-masing armada feri sudah memadai (toilet, tempat tunggu, lampu penerangan).	P11
Kondisi feri selalu terlihat bersih dan rapi supaya kenyamanan penumpang terjaga.	P12

*Metode Pengumpulan Data*

Metode pengumpulan data yang dipakai untuk analisa kepuasan pengguna feri penyeberangan Mintin adalah menggunakan:

1. Metode observasi
2. Penyebaran Kuisisioner
3. Metode studi pustaka

*Pengolahan Data*

*Uji Validitas*

Uji validitas berfungsi sebagai penilaian validitas instrumen dalam konteks pengukuran. Instrumen yang dipilih untuk penelitian harus mampu mengukur atau mengungkapkan informasi yang berasal dari variabel yang sedang diteliti secara akurat. Untuk menilai reliabilitas alat ukur, koefisien korelasi pada awalnya dihitung dengan menggunakan rumus *Product Moment*, yaitu:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots(5)$$

Di mana r = Koefisien korelasi,  $\sum y$  = Jumlah skor total,  $n$  = Jumlah responden,  $\sum x^2$  = Jumlah kuadrat skor item,  $\sum y^2$  = Jumlah skor total,  $\sum x$  = Jumlah skor item, dan  $\sum xy$  = Total perkalian skor item.

Validitas data dapat dinilai dengan uji signifikansi, yang melibatkan perbandingan nilai r yang dihitung dengan nilai t tabel. *Degree of freedom* (df) untuk pengujian ini ditentukan dengan mengurangi 2 dari jumlah sampel (n). Ketika nilai t hitung melebihi nilai t tabel, sehingga bisa disimpulkan kalau instrumen penelitian bisa dinyatakan valid.

$$Df = N - 2 \dots\dots\dots(6)$$

Di mana Df = Tingkat signifikansi, N = Banyaknya sampel.  
 Kesimpulan penulis menyatakan bahwa uji validitas berfungsi sebagai alat untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner, yang dimaksudkan untuk digunakan sebagai instrumen penelitian, mampu mengukur objek pengukuran yang dituju secara akurat.

*Uji Reliabilitas*

Reliabilitas mengacu pada sejauh mana hasil dari suatu pengukuran dapat dikatakan *reliable* dan konsisten (Ilman R, Indriani S dan Adriantantri E. 2020). Suatu perangkat dianggap *reliable* jika perangkat tersebut Suatu alat dianggap reliabel jika alat tersebut memiliki kemampuan untuk berfungsi secara konsisten dan akurat sebagai alat untuk mengukur data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{(K-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sum \sigma_t^2} \right] \dots\dots\dots(7)$$

Di mana  $r_{11}$  = Realibilitas instrumen,  $\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir,  $K$  = Banyaknya butir instrumen, dan  $\sum \sigma_t^2$  = Varians total.

**Tabel 3. Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono, 2010

Instrumen yang digunakan supaya bisa mengukur masing-masing variabel akan dikatakan *reliable* Ketika mampu memenuhi batasan reliabilitas yang sebelumnya telah ditentukan, yaitu (Ghozali, 2016):

Adapun  $\alpha > 0,60$ , sehingga pertanyaan reliabel.

Adapun  $\alpha < 0,60$ , sehingga pertanyaan tidak reliabel.

*Analisis Data*

Tahapan ini dilakukan dengan tujuan supaya bisa memahami dan menganalisis pada hasil pengolahan secara mendalam, sehingga mendapatkan hasil yang diinginkan. Menggunakan teknik seperti metode *importance performance analysis (IPA)*.

Dalam lingkup penelitian ini, salah satu landasan teori yang akan diteliti adalah tingkat kepuasan yang dialami oleh penerima suatu pelayanan, khususnya penumpang yang menggunakan angkutan penyeberangan. Skala Likert merupakan metode analisis yang digunakan karena sesuai dengan karakteristik penelitian.

**HASIL**

*Analisis Data*

*Uji Validitas*

Uji validitas dilakukan melalui metode korelasi *Product Moment*, di mana setiap pertanyaan dikorelasikan dengan skor keseluruhan untuk setiap variabel. Menurut Sugiyono (2017), ukuran sampel yang layak untuk penelitian sering kali berada di antara kisaran 30 hingga 500. Pada penelitian ini, penulis akan melakukan uji validitas dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada pengguna feri penyeberangan di Mintin, dengan nilai Df (tingkat signifikansi) sebagai berikut:

$$Df = N - 2 = 100 - 2 = 98$$

Nilai Df = 98, sehingga dalam tabel r *product moment* nilai Df 98 r tabelnya ialah 0,197. Hasil uji validitas dapat dilihat berikut ini:

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas *Performance* (Kinerja)**

No	Indikator Pertanyaan (variabel)	Kode	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Keandalan ( <i>reability</i> )	P1	0,740	0,197	Valid
		P2	0,726	0,197	Valid
		P3	0,770	0,197	Valid
2	Jaminan ( <i>assurance</i> )	P4	0,750	0,197	Valid
		P5	0,648	0,197	Valid
		P6	0,779	0,197	Valid
		P7	0,349	0,197	Valid
3	Empati ( <i>emphaty</i> )	P8	0,794	0,197	Valid
		P9	0,615	0,197	Valid
4	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	P10	0,764	0,197	Valid
5	Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	P11	0,849	0,197	Valid
		P12	0,854	0,197	Valid

Sumber : Data Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel r *product moment* (Sugiyono, 2017), maka r tabelnya ialah 0,197. Pada langkah selanjutnya, menguji reliabilitas respons terhadap kuesioner kepentingan (harapan) akan dilakukan:

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas *Importance* (Harapan)**

No	Indikator Pertanyaan (variabel)	Kode	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Keandalan ( <i>reability</i> )	P1	0,540	0,197	Valid
		P2	0,615	0,197	Valid
		P3	0,804	0,197	Valid
2	Jaminan ( <i>assurance</i> )	P4	0,811	0,197	Valid
		P5	0,781	0,197	Valid
		P6	0,820	0,197	Valid
		P7	0,845	0,197	Valid
3	Empati ( <i>emphaty</i> )	P8	0,751	0,197	Valid
		P9	0,697	0,197	Valid
4	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	P10	0,808	0,197	Valid
5	Bukti fisik ( <i>tangible</i> )	P11	0,848	0,197	Valid
		P12	0,773	0,197	Valid

Sumber: Data Penelitian, 2023

#### Uji Reliabilitas

Model *Cronbach's Alpha* digunakan dalam uji reliabilitas ini karena adanya lebih dari tiga pilihan jawaban yang berbeda. Pendekatan *Cronbach's Alpha* digunakan untuk melakukan pengujian ini, karena melibatkan rentang nilai jawaban di mana koefisien alpha harus lebih besar. Berikut ini untuk uji reliabilitas *performance* (kinerja):

**Tabel 6. Hasil Uji Performance (Kinerja) Teknik Cronbach Alpha's**

NO	Variabel	Kode	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
1	Keandalan (reability)	P1	0,911	100	Reliabel
		P2	0,912	100	Reliabel
		P3	0,910	100	Reliabel
2	Jaminan (assurance)	P4	0,911	100	Reliabel
		P5	0,915	100	Reliabel
		P6	0,909	100	Reliabel
		P7	0,926	100	Reliabel
3	Empati (emphaty)	P8	0,908	100	Reliabel
		P9	0,917	100	Reliabel
4	Daya tanggap (responsiveness)	P10	0,910	100	Reliabel
5	Bukti fisik (tangible)	P11	0,905	100	Reliabel
		P12	0,905	100	Reliabel

Sumber : Data Penelitian, 2023

Nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60 telah menunjukkan tingkat reliabilitas dalam pengujian reliabilitas yang memuaskan. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan *software SPSS for Windows*, yaitu versi 25. Hasil penilaian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai yang diperoleh berkisar antara 0,905 hingga 0,926. Selanjutnya melakukan uji validitas jawaban pertanyaan kuisioner *importance* (harapan) sebagai berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji Importance (Harapan) Teknik Cronbach Alpha's**

NO	Variabel	Kode	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
1	Keandalan (reability)	P1	0,935	100	Reliabel
		P2	0,932	100	Reliabel
		P3	0,923	100	Reliabel
2	Jaminan (assurance)	P4	0,922	100	Reliabel
		P5	0,924	100	Reliabel
		P6	0,922	100	Reliabel
		P7	0,920	100	Reliabel
3	Empati (emphaty)	P8	0,925	100	Reliabel
		P9	0,927	100	Reliabel
4	Daya tanggap (responsiveness)	P10	0,922	100	Reliabel
5	Bukti fisik (tangible)	P11	0,921	100	Reliabel
		P12	0,924	100	Reliabel

Sumber : Data Penelitian, 2023

Pengujian reliabilitas dinyatakan mencapai tingkat reliabilitas yang baik jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Sehingga hasil yang diperoleh dari uji reliabilitas yang diperoleh dari instrumen pertanyaan yang dinilai dengan menggunakan *software SPSS for Windows* versi 25 menghasilkan nilai berkisar antara 0,920 sampai dengan 0,935.

#### Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

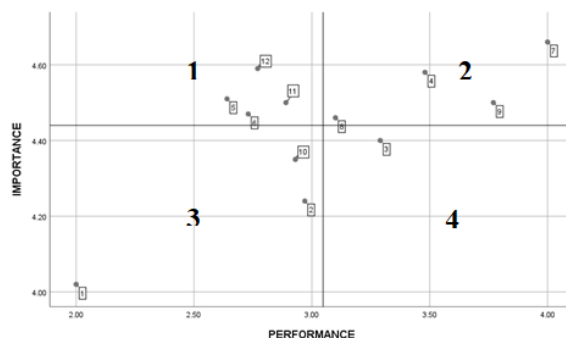
##### 1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Menurut penilaian tingkat kepuasan atau kinerja (*performance*) dan penilaian kepentingan (*importance*) diperoleh dari penilaian tingkat kepuasan atau kinerja dan penilaian tingkat

kepentingan. Perhitungan ini menghasilkan nilai persentase. Berdasarkan skor penilaian yang diberikan oleh responden, terlihat bahwa kinerja setiap dimensi kualitas pelayanan berada di bawah 100% (tepatnya  $69\% < 100\%$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan dianggap belum memuaskan. Setelah prioritas kepuasan ditetapkan, sebuah kuadran dibuat untuk mengkategorikan berbagai aspek secara sistematis.

## 2. Analisis Kuadran Dalam *Importance Performance Analysis (IPA)*

Berikut ini ialah hasil penggambaran diagram kartesius *Importance performance Analysis (IPA)*:



Gambar 4. Diagram Cartesius

Gambar 4 menggambarkan diagram *cartesius* yang dipartisi menjadi empat kuadran. Atribut yang mengisi setiap kuadran ditentukan berdasarkan nilai rata-rata *importance* dan *performance* yang diperoleh melalui perhitungan. Kuadran 1 (Pertahankan Prestasi)

1. Atribut yang pertama yaitu nomor 5, maka skor dari rerata *performance* (tingkat kinerja) ialah sebesar 2,64 dan *importance* (tingkat kepentingan) 4,51.
2. Atribut yang kedua yaitu nomor 6, skor dari rerata *performance* (tingkat kinerja) 2,73 dan *importance* (tingkat kepentingan) sebesar 4,47.
3. Atribut yang ketiga yaitu nomor 11, maka skor dari rerata *performance* (tingkat kinerja) 2,89 dan *importance* (tingkat kepentingan) ialah sebesar 4,50.
4. Atribut yang keempat yaitu nomor 12, maka skor dari rerata *performance* (tingkat kinerja) 2,77 dan *importance* (tingkat kinerja) ialah sebesar 4,59.

### Kuadran 2 (Prioritas Utama)

1. Atribut yang pertama yaitu nomor 4, maka skor dari rerata *performance* (tingkat kinerja) 3,48 dan *importance* (tingkat kepentingan) ialah sebesar 4,58.
2. Atribut yang kedua yaitu nomor 7, maka skor dari rerata *performance* (tingkat kinerja) 4,00 dan *importance* (tingkat kepentingan) ialah sebesar 4,66.
3. Atribut yang ketiga yaitu nomor 8, maka skor dari rerata *performance* (tingkat kinerja) 3,10 dan *importance* (tingkat kepentingan) ialah sebesar 4,46.
4. Atribut yang keempat yaitu nomor 9, maka skor dari rerata *performance* (tingkat kinerja) 3,77 dan *importance* (tingkat kinerja) ialah sebesar 4,50.

### Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

1. Atribut yang pertama yaitu nomor 1, maka skor dari rerata *performance* (tingkat kinerja) 2,51 dan *importance* (tingkat kepentingan) ialah sebesar 4,02.
2. Atribut yang kedua yaitu nomor 2, maka skor dari rerata *performance* (tingkat kinerja) 2,97 dan *importance* (tingkat kepentingan) ialah sebesar 4,24.
3. Atribut yang ketiga yaitu nomor 10, maka skor dari rerata *performance* (tingkat kinerja) 2,93 dan *importance* (tingkat kepentingan) ialah sebesar 4,35.

### Kuadran 4 (Berlebihan)

Atribut nomor 3, maka skor dari rerata *performance* (tingkat kinerja) 3,29 dan *importance* (tingkat kepentingan) ialah sebesar 4,40.

## Pembahasan

Tingkat kesesuaian yang dihitung di antara para responden mencapai 69%, yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Namun, untuk lebih meningkatkan persentase ini dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan, perhatian harus segera diberikan untuk menangani atribut-atribut spesifik yang memerlukan perbaikan dalam setiap kategori.

## SIMPULAN

Menurut hasil yang diperoleh penelitian dan pemaparan analisis yang dilakukan dapat diambil kesimpulan berikut, yakni :

1. Analisis kepuasan pengguna feri penyeberangan di Mintin kabupaten Pulang Pisau:
  - a. Dimensi keandalan (*reability*), pada *performance* 58,46% cukup puas dan pada *importance* 84,40% menyatakan sangat penting.
  - b. Dimensi jaminan (*assurance*), pada *performance* 64,25% puas dan pada *importance* 91,10% menyatakan sangat penting.
  - c. Dimensi empati (*emphaty*), pada *performance* 68,70% puas dan pada *importance* 89,60% menyatakan sangat penting.
  - d. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), pada *performance* 58,60% cukup puas dan pada *importance* 87,00% menyatakan sangat penting.
  - e. Dimensi bukti fisik (*tangible*), pada *performance* 56,60% cukup puas dan pada *importance* 83,84% menyatakan sangat penting.
2. Berikut ini merupakan rekomendasi perbaikan pada masing-masing dimensi:
  - a. Dimensi Keandalan (*Reability*)
    - 1) Pada atribut 1 : “Penerapan nomor antrian berperan penting dalam membantu menertibkan para penumpang yang akan melakukan penyeberangan”. (Kuadran 4=berlebihan). Rekomendasi : Indikator pernyataan pada atribut ini sebaiknya dipertahankan karena atribut ini berpengaruh pada kepuasan pengguna feri.
    - 2) Pada atribut 2: “Penyampaian informasi kepada penumpang selalu diperhatikan oleh petugas”. (Kuadran 3=prioritas rendah) Rekomendasi: Direkomendasikan agar disediakan papan informasi yang berisi info-info penting serta penjadwalan pengoperasian feri dan informasi tarif.
    - 3) Pada atribut 3: “Keterbukaan petugas terkait informasi yang diminta oleh penumpang (termasuk tarif dan jam operasional feri)”. (Kuadran 4=Berlebihan) Rekomendasi: Direkomendasikan agar pengoperasian feri dijadwalkan secara teratur dan informasi tariff terbuka secara umum.
  - b. Dimensi Jaminan (*Assurance*)
    - 1) Pada atribut 4: “Tindakan cepat petugas bila ada masalah”. (Kuadran 1=pertahankan prestasi). Rekomendasi: Atribut ini harus tetap dipertahankan karena atribut ini yang diharapkan pengguna.
    - 2) Pada atribut 5: “Waktu keberangkatan dan kedatangan feri selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan”. (Kuadran 2=prioritas utama). Rekomendasi: Direkomendasikan agar penjadwalan keberangkatan dan kedatangan feri sebaiknya dibuat dan ditentukan pada jam-jam berapa saja feri berangkat dan waktu tunggu untuk menyeberang perlu dipertimbangkan, agar pengguna feri tidak terlalu lama menunggu di atas kapal (tidak menunggu feri penuh baru jalan).
    - 3) Pada atribut 6: “Penumpang memiliki pilihan untuk menggunakan tempat duduk yang tersedia di setiap kapal”. (Kuadran 2=Prioritas utama). Rekomendasi: Indikator pernyataan pada atribut ini sebaiknya dipertahankan karena atribut ini berpengaruh pada kepuasan pengguna feri.
    - 4) Pada atribut 7: “Alat keselamatan dalam kapal (*Life Bouy*/pelampung penolong) untuk memberikan rasa aman dan dapat meminimalisir resiko kecelakaan saat beroperasi”. (Kuadran 1=pertahankan prestasi). Rekomendasi: Atribut ini harus tetap dipertahankan karena kinerja sistem telah sesuai dengan yang diharapkan pengguna.
  - c. Dimensi Empati (*Emphaty*)

- 1) Atribut 8: “Petugas selalu bersikap ramah dan sopan santun kepada penumpang”. (Kuadran 1=Pertahankan prestasi).  
Rekomendasi: Direkomendasikan untuk memprioritaskan pemeliharaan dan peningkatan kinerja, karena hal ini berkaitan dengan fitur-fitur yang tidak terlalu penting bagi pengguna dan organisasi, yang mengakibatkan penyediaan pelayanan di bawah standar.
- 2) Atribut 9: “Petugas siaga membantu penumpang feri pada saat naik maupun turun”. (Kuadran 1=Pertahankan prestasi).  
Rekomendasi: Direkomendasikan agar mempertahankan serta meningkatkan lagi kinerjanya.
- d. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Atribut 10: “Petugas terbuka terhadap kritik, masukan, maupun aduan dari penumpang sebagai bahan perbaikan pelayanan untuk kedepannya”. (Kuadran 3=prioritas rendah).  
Rekomendasi: Direkomendasikan agar disediakan kotak tempat pengguna untuk menyampaikan kritik serta saran untuk perbaikan feri di masa depan.
- e. Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)
  - 1) Atribut 11: “Fasilitas yang disediakan pada masing-masing armada feri sudah memadai (toilet, tempat tunggu, lampu penerangan).” (Kuadran 2=Prioritas utama).  
Rekomendasi: Direkomendasikan untuk mempertahankan atribut ini karena keselarasannya dengan harapan pengguna, seperti yang digambarkan dalam gambar yang menyoroti atribut yang kurang penting bagi pelanggan dan penyediaan pelayanan di bawah standar oleh perusahaan.
  - 2) Atribut 12: “Kondisi feri selalu terlihat bersih dan rapi supaya kenyamanan penumpang terjaga”. (Kuadran 2=prioritas utama).  
Rekomendasi: Direkomendasikan untuk memprioritaskan pemeliharaan dan peningkatan kinerja, seperti yang digambarkan dalam diagram ini, karena diagram ini menyoroti aspek-aspek yang kurang penting bagi pengguna dan perusahaan, yang mengakibatkan penyediaan layanan di bawah standar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ilman, R., Indriani, S., Adriantantri, E. 2020. Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Bpr Syariah Kota Mojokerto Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Valtech*, 3 (2): 86-92.
- Kotler., Philip.1997. *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia Jilid Satu*. Jakarta: Prentice Hall.
- Kualitas Pelayanan Kartu Pra Bayar Pro XL Di Wilayah Depok. *UG Jurnal Manajemen dan Pemasaran*. Vol. 1 No. 7.
- Kemhub. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan, Direktorat Perhubungan Darat. Jakarta.
- Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat No: SK.73/AP005/DRJD/2003 Tahun 2003, tentang Persyaratan minimal Angkutan Penyeberangan.
- Lemeshow. 1997. Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: UGM.
- Martilla, J. A., James, J. C. 1997. Importance performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41: 77-79.
- Oliver, R.L. 1980. A Cognitive Model of The Antecedence and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, September, pp. 46-9.
- Paska, R. 2023. Analisis Kepuasan Pengguna Feri Penyeberangan di Mandomai dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Skripsi*. Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya .
- Rivai., Basri. 2004. Penilaian Kinerja. diakses dari <http://jurnal-sdm.blogspot.com/>.
- Riadi., Edi. 2016. *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.Republik Indonesia, 2015.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta.
- Takyi, Isaac K. 1993. A Multidimensional Methodology for Evaluating Public Transportation Services, *Transp.Res.-A. Great Britain*, Vol.27A, No.5,1993, pp.395-405
- UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.