

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN BAHAU
DI KABUPATEN PULANG PISAU**

oleh

LEONY FITRIA HARTANTIE

NIM. 213010501006



**JURUSAN/PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
PALANGKA RAYA
2025**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN PELABUHN PENYEBERANGAN BAHUR
DI KABUPATEN PULANG PISAU**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sastra-1 pada Jurusan/Program Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya

oleh

Leony Fitria Hartantie
NIM. 213010501006

**Disetujui sesuai revisi dalam Form Rekomendasi dan Berita Acara
Ujian Skripsi**

Pembimbing Utama/I

Pembimbing Pendamping/II



Devia, S.T., M.T
NIP.19901231 201803 2 001



Murniati, S.T., M.T
NIP.19760111 200501 2 002

Mengetahui:

Jurusan/Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya

Ketua



VERONIKA HAPPY PUSPASARI, S.T., M.T.
NIP. 19740724 200501 2 002

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP
PELAYANAN PELABUHN PENYEBERANGAN BAHAU
DI KABUPATEN PULANG PISAU**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sastra-I pada Jurusan/Program Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya

oleh

Leony Fitria Hartantie
NIM. 213010501006

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji, pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 26 November 2025
Waktu : 09.00-12.00 WIB
Tempat : Ruang Ujian Skripsi (Jurusan)

1. Robby, S.T., M.T.
NIP. 197303261999031003

.....(Ketua Tim Penguji / Penguji I)

2. Dr. Ir. Desriantomy, M.T.
NIP. 196212231990021001

.....(Sekretaris Penguji / Penguji II)

3. Devia, S.T., M.T.
NIP. 199012312018032001

.....(Penguji III)

4. Murniati, S.T., M.T.
NIP. 197601112005012002

.....(Penguji IV)

Mengetahui:

Jurusan/Program Studi Teknik Sipil
Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya
Ketua


VERONIKA HAPPY PUSPASARI, S.T., M.T.
NIP. 19740724 200501 2 002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sungguh bahwa Skripsi saya belum pernah dipakai sebelumnya untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun. Segala kutipan dan pikiran dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana disebutkan lengkap dalam daftar pustaka. Apabila kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi akibat ketidakbenaran pernyataan saya.

Palangka Raya,..... 2025

Yang membuat pernyataan



Leony Fitria Hartantie
NIM. 213010501006

SUMMARY

PASSENGER SATISFACTION ANALYSIS ON THE SERVICES OF BAHOUR FERRY PORT IN PULANG PISAU REGENCY, Leony Fitria Hartantie, 2025, Civil Engineering Department/Study Program, Faculty of Engineering, Palangka Raya University.

The Bahaur Ferry Port serves as one of the main gateways connecting Central Kalimantan with Java Island. Along with the increasing number of service users, the demand for higher service quality has also grown, although some facilities remain below standard. This study aims to identify the factors influencing passenger satisfaction, analyze satisfaction levels, and formulate strategies for service improvement.

The research employed a quantitative approach through questionnaires distributed to 100 respondents. Data analysis was conducted using Importance Performance Analysis (IPA) based on the five service quality dimensions. The findings indicate that the average conformity level between performance and passenger expectations is 91.31%, meaning that overall port services have met passenger satisfaction. Of the 24 service indicators, 16 were in line with passenger expectations, while 8 required improvement.

Based on the analysis results, the factors influencing passenger satisfaction at Bahaur Port include the cleanliness and comfort of facilities, the condition of equipment, the number of staff, the security of goods and vehicles, as well as services for passengers with special needs (people with disabilities, pregnant women, and the elderly). The passenger satisfaction level falls into the “satisfied” category with a conformity value of 91.31%, although there are eight indicators with low performance, particularly in providing attention to the elderly, people with disabilities, and pregnant women. The recommended improvement strategies include providing inclusive facilities such as ramps, wheelchairs, priority waiting areas, and disability-friendly toilets, along with improving physical facilities, increasing the number of staff, ensuring schedule consistency, and strengthening security measures to enhance the overall quality of service, while maintaining the aspects of service that are already performing well.

Keywords: *Passenger Satisfaction level, Bahaur Ferry Port, Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), SERVQUAL.*

RINGKASAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN BAHOUR DI KABUPATEN PULANG

PISAU, Leony Fitria Hartantie, 2025, Jurusan/Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Palangka Raya

Pelabuhan Penyeberangan Bahaur merupakan salah satu pintu gerbang utama transportasi laut yang menghubungkan Kalimantan Tengah dengan Pulau Jawa. Seiring meningkatnya jumlah pengguna jasa, tuntutan terhadap kualitas pelayanan semakin tinggi, namun masih terdapat keterbatasan fasilitas yang belum sesuai standar. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang, menganalisis tingkat kepuasan, serta merumuskan strategi peningkatan pelayanan.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan sebesar 91,31%, yang berarti pelayanan pelabuhan secara umum telah memuaskan penumpang. Dari 24 indikator pelayanan, 16 indikator sesuai harapan, sedangkan 8 indikator masih memerlukan perbaikan.

Berdasarkan hasil analisis, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Pelabuhan Bahaur mencakup aspek kebersihan dan kenyamanan fasilitas, kondisi peralatan, jumlah petugas, keamanan barang dan kendaraan, serta layanan bagi penumpang berkebutuhan khusus (disabilitas, ibu hamil, dan lansia). Tingkat kepuasan penumpang berada pada kategori “puas” dengan nilai kesesuaian 91,31%, meskipun terdapat delapan indikator yang masih rendah kinerjanya, khususnya perhatian terhadap lansia, disabilitas, dan ibu hamil. Strategi peningkatan yang disarankan meliputi penyediaan fasilitas inklusif seperti jalur landai, kursi roda, ruang tunggu prioritas, dan toilet ramah disabilitas, disertai perbaikan fasilitas fisik, penambahan petugas, konsistensi jadwal, dan penguatan aspek keamanan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, sementara aspek pelayanan yang sudah baik perlu terus dipertahankan.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Penumpang, Pelabuhan Penyeberangan Bahaur, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis* (IPA), SERVQUAL

PRAKATA

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya, sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN BAHAU DI KABUPATEN PULANG PISAU”. Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi program Strata-1 Jurusan/Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.

Penulisan dalam menyusun skripsi ini dapat diselesaikan atas berkat saran, kritik, serta dorongan semangat dari berbagai pihak, Pada kesempatan ini, diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada:

1. Ibu Frieda, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Rudi Waluyo, S.T., M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
3. Bapak Dr. Sutan Parasian Silitonga, S.T.P., S.T., M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
4. Ibu Dr. Noor Hamidah, S.T., M.T. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
5. Ibu Veronika Happy Puspasari, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan/Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya dan Dosen Pembimbing Akademik.

6. Ibu Okta Meilawaty, S.T., M.T. selaku Sekretaris Jurusan/Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
7. Ibu Ina Elvina, S.T., M.T. selaku Dosen Ketua Kelompok Bidang Keahlian Rekayasa Transportasi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya.
8. Bapak Robby, S.T., M.T. selaku Ketua Penguji/Penguji 1.
9. Bapak Dr. Ir Desriantomy, S.T., M.T. selaku Sekretaris Penguji/Penguji 2.
10. Ibu Devia, S.T., M.T. selaku Penguji 3.
11. Ibu Murniati, S.T., M.T. selaku Penguji 4.
12. Seluruh Dosen Jurusan/Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Palangka Raya
13. Rekan – rekan dan sahabat – sahabat saya Angkatan 2021.

Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu diharapkan berbagai tanggapan, kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Terima Kasih.

Palangka Raya, Desember 2025



LEONY FITRIA HARTANTIE

NIM. 213010501006

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Lokasi Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Pelabuhan.....	7
2.1.1 Klasifikasi Pelabuhan.....	8
2.1.2 Standar Luas Pelabuhan.....	11
2.1.3 Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP).....	13
2.1.4 Fungsi Pelabuhan.....	14
2.1.5 Peran Pelabuhan.....	15
2.1.6 Sistem Pelabuhan.....	17

2.1.7	Perencanaan Sistem Pelabuhan.....	19
2.1.8	Fasilitas Pelabuhan.....	20
2.1.9	Inventarisasi Fasilitas Darat Pelabuhan.....	22
2.1.10	Kondisi Eksisting Pelabuhan.....	22
2.1.11	Area Terminal Penumpang.....	23
2.1.12	Area Parkir.....	24
2.2	Pelayanan Pelabuhan.....	24
2.3	Kualitas Pelayanan.....	27
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	27
2.5	Metode Pengukuran Kepuasan.....	28
2.6	Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	30
2.7	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	31
2.8	Variabel Penelitian.....	36
2.9	Penelitian Terdahulu.....	38
2.10	Kebaharuan Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....		44
3.1	Metode Penelitian.....	44
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	44
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.4	Populasi dan Sampel.....	47
3.4.1	Populasi.....	47

3.4.2	Sampel.....	47
3.5	Instrumen Penelitian.....	49
3.6	Uji Instrumen Data.....	50
3.6.1	Uji Validitas.....	50
3.6.2	Uji Reabilitas.....	51
3.7	Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1	Langkah-langkah Melakukan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	53
3.8	Alat Bantu Penelitian.....	54
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Gambaran Umum.....	56
4.2	Data Umum Responden.....	57
4.3	Data Informasi Responden.....	58
4.3.1	Jenis Kelamin Responden.....	58
4.3.2	Usia Responden.....	59
4.3.3	Tujuan Perjalanan Responden.....	60
4.3.4	Asal Responden.....	61
4.3.5	Jumlah dan Jenis Kendaraan yang dilayani di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur.....	62
4.3.6	Proyeksi Pertumbuhan Penumpang dan Kendaraan.....	63
4.4	Uji Validitas dan Reabilitas.....	66
4.4.1	Uji Validitas.....	66

4.4.2	Uji Reabilitas.....	69
4.5	Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan.....	70
4.6	Uji Diagram Kartesius.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....		90
LAMPIRAN.....		92

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Inventarisasi Fasilitas Sisi Darat pelabuhan.....	22
2.2 Kondisi Eksisting Fasilitas Darat.....	23
2.3 Perbandingan Luas Kondisi dan Kondisi Ideal Fasilitas.....	23
2.4 Kekurangan Luas Terminal.....	24
2.5 Area Parkir	24
3.1 Skala Likert	47
4.1 Jumlah Penumpang Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2 Sebaran Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin	58
4.3 Sebaran Responden berdasarkan Kategori Usia	59
4.4 Sebaran Responden Berdasarkan Tujuan Perjalan.....	60
4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Asal	61
4.6 Data Kendaraan Berdasarkan Golongan	62
4.7 Jenis Kendaraan Berdasarkan Golongan.....	63
4.8 Proyeksi Pertumbuhan Penumpang.....	63
4.9 Proyeksi Pertumbuhan Kendaraan Yang Diangkut Kapal	65
4.10 Hasil Pengujian Validitas Untuk Data Kepuasan dan Kepentingan Penumpang.....	67
4.11 Nilai Uji Realibilitas Terhadap Variabel Kinerja.....	69
4.12 Nilai Uji Realibilitas Terhadap Variabel Kepentingan	70

4.13 Tingkat Reabilitas	70
4.14 Tingkat Kepuasan Responden.....	72
4.15 Hasil Mean Kepuasan	74
4.16 Hasil Mean Kepentingan.....	75
4.17 Hasil Mean Kesesuaian.....	75
4.18 Mean Tingkat Kinerja, Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kesesuaian	76
4.19 Tingkat kesesuaian dan Kuadran	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau	6
1.2 Denah Lokasi Penelitian di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Pulang Pisau	6
3.1 Diagram <i>Kartesian Importance Performance Analysis</i> (IPA)	34
3.2 Bagan Alir Penelitian	55
4.1 Diagram Jumlah Penumpang	57
4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.3 Karakteristik Berdasarkan Kategori Usia	60
4.4 Karakteristik Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	61
4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Asal	61
4.6 Grafik Golongan Jenis Kendaraan	62
4.7 Grafik Proyeksi Pertumbuhan Penumpang	64
4.8 Grafik Proyeksi Kendaraan Yang Diangkut Kapal	66
4.9 Diagram Kartesian.....	76
4.10 Uji Diagram Kartesian.....	79

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin, I., Putri, S. K., & Umami, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Teknik Industri Untirta*, 3(2), 1–7.
- Aulia, E., Ristriana, A., & Port, F. (2023). Perencanaan Pengembangan Fasilitas Sisi Darat di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Kabupaten Pulang Pisau Development Plan of Land Side Facilities at Crossing Bahaur. 1(Nomor 2), 190–202.
- Afifudin, I., Putri, S. K., & Umami, N. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Teknik Industri Untirta*, 3(2), 1–7.
- Aulia, E., Ristriana, A., & Port, F. (2023). Perencanaan Pengembangan Fasilitas Sisi Darat di Pelabuhan Penyeberangan Bahaur Kabupaten Pulang Pisau Development Plan of Land Side Facilities at Crossing Bahaur. 1(Nomor 2), 190–202.
- Bakri, M. D., Mansur, A. Z., & Bunga, S. (2020). Analisis Kinerja Bongkar Muat di Pelabuhan Tenggayu II Tarakan. *Siklus : Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 204–215. <https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4475>
- Benidiktus Susanto, B. S. (2016). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Pelabuhan Regional Sanana Kab.Kepulauan Sula Prop. Maluku Utara. *Jurnal Teknik Sipil*, 12(4). <https://doi.org/10.24002/jts.v12i4.632>
- Darmadi, Zainul Arifin, M., & Widyawati Agustin, I. (2016). Study of Costumer Satisfaction Level of Ferry Service Performance of Kariangau-Penajam Trajectory, Balikpapan. *Media Teknik Sipil*, 14(1), 42–50. <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/jmts/article/view/3288>
- Gusandi, A. D., La, I., Ahmad, O., Tosungku, S., & Djumiati, I. F. (2025). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA JASA PENINGKATAN KUALITAS JASA (Studi Kasus : PT . ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara). 3(1), 68–79.
- Hardiyanti, S. A., Wari, W. N., Sandi, D. M. N., & Tyas, A. A. (2019). Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Ketapang Banyuwangi. *JMPM: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 4(2), 103–112. <https://doi.org/10.26594/jmpm.v4i2.1621>

- Hidayat, E. (2009). Pengoperasian pelabuhan. PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).
- Joesyiana, K. (2018). Penerapan Metode Pembelajaran Observasi Lapangan (Outdoor Study) Pada Mata Kuliah Manajemen Operasional (Survey Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Semester III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Beserta Persada Bunda). *PeKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi FKIP UIR*, 6(2), hal 94.
- Mahardi, P., Sudibyo, T., & Widayanti, F. R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 1(1), 22. <https://doi.org/10.26740/proteksi.v1n1.p22-29>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Nugraha, G. dan J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Quality Management in Health Care*, 26(4), 205–209. <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000149>
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. (2019). 6.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhan. (2009). Kolisch 1996, 49–56.
- Peraturan Pemerintah RI. (2001). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2001 Tentang Kepelabuhanan. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Kepelabuhanan, 72.
- Sangadji, F. A., Metekohy, J. G., Sangadji, F. W., Studi, P., Sipil, T., Teknik, F., Pattimura, U., Ir, J., & Ambon, M. P. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Waai Maluku Tengah Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). 12(1), 70–79. <https://doi.org/10.21063/JTS.2025.V1201.070-079>
- Siregar, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif: dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS.
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2019). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis. *Rekaracana : Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 59–70.
- Saputra, B., & Savitri, D. (2020). Penerapan Metode Importance Performance

Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna. MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika, 8(3), 239–253.
<https://doi.org/10.26740/mathunesa.v8n3.p239-253>

Triatmodjo, B. (2010). Perencanaan pelabuhan. Yogyakarta: Beta Offset.

UU RI Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. (2008). 61–64.

Wirajaya, G. W., Wrsiati, L. P., & Sadyasmara, C. A. B. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk di Bali Tangi SPA. Jurnal REKAYASA DAN MANAJEMEN AGROINDUSTRI, 4(4), 59–69.