

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN  
TERMINAL PENUMPANG PELABUHAN TANJUNG PRIOK BERDASARKAN  
STANDAR PELAYANAN MINIMAL**



**Disusun Oleh:**

Daniel Soniardi Triyuniawardana

41118010089

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI TEKNIK**

**SIPIIL FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2022**

 <p>MERCU BUANA</p>	<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG          PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL          FAKULTAS TEKNIK          UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
--	---	---

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas - tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata I (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

**Judul** : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN  
**Tugas** : TERMINAL PENUMPANG PELABUHAN TANJUNG PRIOK  
**Akhir** : BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL

Disusun oleh :

**Nama** : Daniel Soniardi Triyuniawardana  
**NIM** : 41118010089  
**Program Studi** : Teknik Sipil

Telah diajukan dan dinyatakan LULUS sidang sarjana pada tanggal 10 Desember 2022.

Mengetahui,

Pembimbing Tugas Akhir



Nablla, S.T., M.T.

Ketua Penguji



Ir. Muhammad Isradl, M.T., IPM.

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Sylvia Indriany, S.T., M.T.

LEMBAR PERNYATAAN  
SIDANG SARJANA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DANIEL SONIARDI TRIYUNIANMEDANA  
Nomor Induk Mahasiswa : 41118010089  
Program Studi : Teknik Sipil

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaannya saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 15 NOVEMBER 2012

Yang memberikan pernyataan,

  
DANIEL SONIARDI T

---

## ABSTRAK

*Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal.. Nama : Daniel Soniardi Triyuniawardana. NIM : 41118010089. Dosen Pembimbing : Nabila ST., MT.*

Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok adalah salah satu terminal penumpang pelabuhan yang berada di bagian Utara Provinsi Jakarta. Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok melayani banyak kedatangan dan juga keberangkatan kapal penumpang, hal ini menyebabkan fasilitas yang disediakan harus bisa memberikan kenyamanan terhadap calon penumpang dan juga fasilitas yang tersedia apakah sudah memenuhi standar atau belum. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja dari pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok dan juga kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang disediakan oleh pihak terminal penumpang pelabuhan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok dan juga kuesioner *online* atau daring. Jumlah sampel responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Data yang dibutuhkan dalam hal ini adalah kepuasan dari penumpang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan didapat hasil dengan nilai 84%, nilai tersebut bisa dimasukkan ke dalam kategori “puas”. Hasil dari analisis yang telah dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah responden telah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok.

**Kata Kunci** : SPM Angkutan Penyeberangan PM No. 62 Tahun 2019, Terminal Penumpang, Tingkat Kepuasan, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kapasitas Ruang.

## **ABSTRACT**

*Title : Analysis of the Satisfaction Level of the Tanjung Priok Port Passenger Terminal Services Based on Minimum Service Standards. Name : Daniel Soniardi Triyuniawardana. NIM : 41118010089. Lecturer : Nabila ST., MT.*

*Tanjung Priok Port Passenger Terminal is one of the port passenger terminals located in the northern part of Jakarta Province. The Tanjung Priok Port Passenger Terminal serves many arrivals and departures of passenger ships, this causes the facilities provided to be able to provide comfort to prospective passengers and also the available facilities whether they meet the standards or not. This study was conducted to determine and evaluate the performance of the Tanjung Priok Port Passenger Terminal service and also the passenger satisfaction with the facilities provided by the port passenger terminal.*

*This research was conducted using the method of distributing questionnaires at the Tanjung Priok Port Passenger Terminal as well as online or online questionnaires. The number of respondents required in this study is 100 people. The method used in this study is the Importance Performance Analysis (IPA) method. The data needed in this case is the satisfaction of the passengers.*

*Based on the results of research that has been carried out using the Importance Performance Analysis (IPA) method and the results obtained with a value of 84%, this value can be included in the "satisfied" category. The result of the analysis that has been carried out using the Importance Performance Analysis (IPA) method is that the respondents are satisfied with the services provided by the Tanjung Priok Port Passenger Terminal.*

**Keywords** : SPM Angkutan Penyeberangan PM No. 62 Tahun 2019, Passenger Terminal, Satisfaction Level, Importance Performance Analysis (IPA), Space Capacity.



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur Saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. atas berkatNya Saya dapat menyelesaikan penyusunan laporan Tugas Akhir ini. Adapun judul laporan yang penulis ajukan adalah “ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENUMPANG PELABUHAN TANJUNG PRIOK BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM” Laporan ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Tugas Akhir di Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Karya ini tidak akan selesai tanpa orang-orang yang siap membantu di sekeliling penulis yang mendukung dan membantu. Terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Nabila ST., MT. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis.
2. Segenap teman-teman lain yang telah membantu penyelesaian laporan ini selama kuliah mata kuliah ini.
3. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Jakarta, 25 Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI	
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii.
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I- 1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I- 2
1.3 Perumusan Masalah .....	I- 2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	I- 3
1.5 Manfaat Penelitian .....	I- 3

---

1.6 Batasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I- 4
1.7 Sistematika Penulisan .....	I- 5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>II-1</b>
2.1 Transportasi.....	II-1
2.2 Peranan dan Tujuan Transportasi .....	II- 2
2.3 Pelabuhan .....	II-3
2.4 Pelabuhan Penumpang.....	II- 3
2.5 Kapasitas Ruang.....	II-6
2.5.1 Cara Menentukan Areal Gedung Terminal .....	II-6
2.5.2 Cara Menentukan Kapasitas Ruang Tunggu .....	II-7
2.5.3 Cara Menentukan Fasilitas Peribadatan .....	II-8
2.6 Kualitas Pelayanan.....	II-8
2.7 Kepuasan Pelanggan .....	II-10
2.7.1 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	II-11
2.8 Uji Statistik .....	II-12
2.8.1 Uji Validitas .....	II-12
2.8.2 Uji Reliabilitas .....	II-12

---

2.9 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan PM 62 Tahun 2019.....	II-13
2.9.1 Standar Pelayanan Minimum di Angkutan Penyeberangan .....	II-18
2.10. Kondisi Lokasi Studi.....	II-25
2.11 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-27
2.12 Penelitian Terdahulu .....	II-36
2.13 Research Gap .....	II-58
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>III-1</b>
3.1 Bagan Alir .....	III-1
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	III-2
3.3 Tahap Pengumpulan Data.....	III-3
3.3.1 Data Primer .....	III-4
3.3.2 Data Sekunder .....	III-5
3.4 Analisis Data .....	III-5
3.4.1 Penentuan Populasi .....	III-6
3.5 Menentukan Komponen Pelayanan dan Variabelnya .....	III-6
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>IV-1</b>

---

4.1 Data Penelitian .....	IV-1
4.2 Analisis Deskriptif .....	IV-2
4.3 Analisis Tanggapan Penumpang.....	IV-7
4.3.1Aspek Keselamatan .....	IV-7
4.3.2 Aspek Keamanan .....	IV-15
4.3.3 Aspek Kemudahan/Keterjangkauan.....	IV-29
4.3.4 Aspek Kesetaraan .....	IV-36
4.3.5 Menghitung Tingkat Kesesuaian Total (Tki Total) antara X (Kinerja) dengan Y (Kepentingan). .....	IV-40
4.4 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	IV-41
4.4.1 Uji Validitas .....	IV-41
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	IV-43
4.5 Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	IV-44
4.6 Uji <i>Chi Square</i> (Uji Kuadrat).....	IV-49
4.6.1 Pengujian Hipotesa Pada Kinerja Dan Kepentingan Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok .....	IV-49
4.7 Standar Kebutuhan Fasilitas Ruang Terminal Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan No. 52 Tahun 2004 .....	IV-59

4.7.1 Perhitungan Kebutuhan Fasilitas Ruang Tunggu .....	IV-59
4.7.2 Cara Menghitung Kebutuhan Fasilitas Ruang Kantin/Kios.....	IV-60
4.7.3 Cara Menghitung Kebutuhan Fasilitas Ruang Administrasi .....	IV-60
4.7.4 Cara Menghitung Kebutuhan Fasilitas Ruang Peribadatan .....	IV-60
4.7.5 Cara Menghitung Kebutuhan Fasilitas Ruang Kesehatan .....	IV-61
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>V-1</b>
5.1 Kesimpulan .....	V-I
5.2 Saran .....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>Pustaka-1</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>L-1</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 - 1 Standar Pelayanan Minimal .....	II-18
Gambar 2 - 2 Kondisi Existing Ruang Tunggu Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok.....	II-26
Gambar 2 - 3 Diagram Cartesius Importance Performace Analysis.....	II-28
Gambar 2 - 4 Diagram Chi-Square .....	II-34
Gambar 3 - 1 Diagram Alir.....	III-1
Gambar 3 - 2 Lokasi Penelitian Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok .....	III-2
Gambar 4 - 1 Denah/Layout Terminal Penumpang Nusantara (Pelabuhan Tanjung Priok). .....	IV-1
Gambar 4 - 2 Diagram Kuadran .....	IV-46



---

 DAFTAR TABEL

Tabel 2 - 1 Frekuensi yang diamati .....	II-18
Tabel 2 - 2 Cara Perhitungan Chi Square .....	II-32
Tabel 2 - 3 Tabel Penelitian Terdahulu .....	II-36
Tabel 2 - 4 Research Gap .....	II-58
Tabel 4 - 1 Jenis Kelamin .....	IV-2
Tabel 4 - 2 Hasil Pengolahan Data Usia Responden .....	IV-3
Tabel 4 - 3 Hasil Pengolahan Data Responden Dengan Riwayat Pendidikan Terakhir..	IV-5
Tabel 4 - 4 Hasil Pengolahan Data Pekerjaan Responden .....	IV-6
Tabel 4 - 5 Hasil Pengolahan Data Penilaian Kinerja Penumpang Faktor Keselamatan	IV-7
Tabel 4 - 6 Hasil Pengolahan Data Penilaian Kepentingan Penumpang Faktor Keselamatan .....	IV-8
Tabel 4 - 7 Hasil Pengolahan Data Penilaian Kinerja Penumpang Faktor Keamanan ....	IV-15
Tabel 4 - 8 Hasil Pengolahan Data Penilaian Kinerja Penumpang Faktor Keamanan ....	IV-16
Tabel 4 - 9 Hasil Pengolahan Data Penilaian Kinerja Penumpang Faktor Kemudahan/Keterjangkauan .....	IV-29
Tabel 4 - 10 Hasil Pengolahan Data Penilaian Kinerja Penumpang Faktor .....	IV-29

---

Tabel 4 - 11 Hasil Pengolahan Data Penilaian Kinerja Kesetaraan .....	IV-36
Tabel 4 - 12 Hasil Pengolahan Data Penilaian Kepentingan Kesetaraan.....	IV-36
Tabel 4 - 13 Hasil Pengolahan Data Uji Validitas X (Kinerja Pelayanan).....	IV-41
Tabel 4 - 14 Hasil Pengolahan Data Uji Validitas Y (Kepentingan Pelayanan) .....	IV-42
Tabel 4 - 15 Hasil Pengolahan Data Uji Reliabilitas X (Kinerja Pelayanan) .....	IV-43
Tabel 4 - 16 Hasil Pengolahan Data Uji Reliabilitas Y (Kepentingan Pelayanan).....	IV-44
Tabel 4 - 17 Hasil Perhitungan Analisis Rata-rata Atribut Dengan Metode IPA.....	IV-45
Tabel 4 - 18 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran 1 Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok .....	127
Tabel 4 - 19 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran 1 Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok .....	IV-50
Tabel 4 - 20 Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran 1.....	IV-50
Tabel 4 - 21 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran 2 Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok .....	IV-51
Tabel 4 - 22 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran 2 Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok .....	IV-52
Tabel 4 - 23 Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran 2.....	IV-52
Tabel 4 - 24 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran 3 Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok .....	IV-24

Tabel 4 - 25 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran 3 Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok .....	IV-53
Tabel 4 - 26 Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran 3.....	IV-54
Tabel 4 - 27 Rata-Rata Tingkat Kinerja Pada Kuadran 4 Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok .....	IV-55
Tabel 4 - 28 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Pada Kuadran 4 Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok .....	IV-55
Tabel 4 - 29 Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran 4.....	IV-56
Tabel 4 - 30 Perbandingan Luas Kriteria Fasilitas Lokasi Penelitian Dengan Standar Acuan .....	IV-61

