

# **TUGAS AKHIR**

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN PT ASDP INDONESIA FERRY (KMP. IHAN BATAK) DIKAWASAN DANAU TOBA**

Diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Teknik Strata (S-1)



DOSEN PEMBIMBING :

Widodo Budi Dermawan, S.T, M.Sc.

**JURUSAN TEKNIK SIPIL  
FAKULTASTEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2021**

	<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 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

**Judul Tugas Akhir :** Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan PT ASDP Indonesia Ferry (KMP.Ihan Batak) Di Kawasan Danau Toba.

Disusun oleh :

**Nama** : Fikri Marsangap Tua Siadari  
**NIM** : 411170100126  
**Program Studi** : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang sarjana :

Tanggal : 1 September 2021

UNIVERSITAS  
Mengetahui  
MERCU BUANA

Pembimbing Tugas Akhir

Ketua Penguji



**Widodo Budi Dermawan, S.T., M.Sc.**



**Dr. Ir. Hermanto  
Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU**

Ketua Program Studi Teknik Sipil



**Ir. Sylvia Indriany, M.T.**

**SIDANG SARJANA FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fikri Marsangap Tua  
Nomor Induk Mahasiswa : 41117010130  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik

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 kesarjanaan saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta,

Yang memberikan pernyataan



Fikri Marsangap Tua Siadari

---

**ABSTRAK**

*Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan PT ASDP Indonesia Ferry Di Kawasan Danau Toba.*

*PT. ASDP Indonesia Ferry merupakan sebuah perusahaan milik negara yang bergerak dibidang transportasi Laut. Sejak 2019 ASDP melalui armada kapal KMP.Ihan Batak resmi beroperasi di Kawasan Danau Toba dengan rute Pelabuhan Ajibata-Ambarita dan sebaliknya. Oleh karena aktivitas kapal yang mendapat perhatian dari masyarakat maka perlu untuk di evaluasi bagaimana kinerja Perusahaan terhadap kepuasan penumpang kapal. Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan melakukan pengamatan langsung di KMP.Ihan Batak dan membandingkannya dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) dari peraturan Menteri Perhubungan No. PM 69 Tahun 2019. Yang kemudian di susun kuesioner berdasarkan SPM yang ada kemudian dilakukan penyebaran kuesioner terhadap para pengguna jasa Kapal tentang bagaimana kinerja dan Tingkat Kepuasan para pengguna jasa. Hasil evaluasi dengan menggunakan metode Importance Performance Analisis (IPA) serta pengolahan data menunjukkan bahwa tingkat Kinerja perusahaan mencapai skor **4,13** dari skor tertinggi **5**, yang mana ini menunjukkan bahwa kinerja Perusahaan tergolong **Sangat Baik**. Dan tingkat kepuasan penumpang mencapai skor **4,22** dari skor tertinggi **5**, yang mana menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna adalah tergolong **Sangat Puas**.*

**Kata Kunci : SPM, ASDP , Kapal Ferry, Kepuasan Penumpang.**

## ABSTRACT

*Title : Analysis of Passenger Satisfaction Levels Against PT ASDP Indonesia Ferry Services in the Lake Toba Area.*

*PT. ASDP Indonesia Ferry is a state-owned company engaged in sea transportation. Since 2019 ASDP through the KMP.Ihan Batak fleet has officially operated in the Lake Toba area with the Ajibata-Ambarita Port route and vice versa. Because the ship's activities are getting attention from the public, it is necessary to evaluate how the Company's performance towards the satisfaction of ship passengers. This study uses a field survey method by making direct observations at KMP.Ihan Batak and comparing it with the Minimum Service Standards (SPM) from the Regulation of the Minister of Transportation no. PM 69 of 2019. Which then compiled a questionnaire based on the existing SPM then distributed questionnaires to ship service users about how the performance and Satisfaction Level of service users. The results of the evaluation using the Importance Performance Analysis (IPA) method as well as data processing show that the company's performance level reaches a score of 4.13 out of the highest score of 5, which indicates that the company's performance is classified as very good. And the level of passenger satisfaction reached a score of 4.22 from the highest score of 5, which indicates that the level of user satisfaction is classified as Very Satisfied.*

**Keywords:** *SPM, ASDP, Ship, Passenger Satisfaction.*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa berkat kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Penelitian tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Sipil yang telah ditetapkan menurut kurikulum Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana. Tugas akhir ini diberi judul *“Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Perusahaan ASDP Indonesia Ferry Di kawasan Danau Toba* yang merupakan sebuah studi analisis dalam hal penelitian masalah transportasi massal.

Selama proses pembuatan tugas akhir ini ataupun selama mengikuti kegiatan akademik, banyak sekali pihak yang memberi bantuan baik secara moral maupun material kepada penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ir. Sylvia Indriany, M.T selaku Ketua Program Studi Fakultas Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
2. Widodo Budi Dermawan, S.T., M,Sc. selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing serta memberikan masukan - masukan yang berguna bagi saya dalam menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
3. Seluruh dosen, staff dan karyawan Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, yang telah banyak membantu dalam proses perkuliahan maupun dalam proses administrasi.
4. Orang tua dan saudara yang amat saya sayangi dan cintai, terima kasih atas doa, semangat, dorongan, serta dukungan yang telah diberikan kepada

penulis, dan kasih sayang yang tidak terhingga selama ini.

5. Seluruh rekan mahasiswa Teknik Sipil angkatan 2017, yang telah banyak memberi semangat selama proses belajar mengajar.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Disamping itu, penulis menyadari dalam tugas akhir ini masih terdapat kekurangan maupun kelemahan yang disebabkan keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya. Terima Kasih.



Jakarta, Februari 2021

Penulis

**DAFTAR ISI**

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I 1</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-2
1.3 Perumusan Masalah .....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-5
<b>BAB II.....</b>	<b>II-1</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>II-1</b>
2.1 Defenisi Transportasi .....	II-1
2.2 Defenisi Kapal .....	II-2
2.2.1 Spesifikasi Kapal.....	II-3
2.3 Defenisi Pelayanan.....	II-6
2.4 Standard Penyebrangan Angkutan Kapal Ferry .....	II-7



2.5	Defenisi Kinerja Dan Kualitas Pelayanan.....	II-10
2.5.1	Defenisi Kinerja .....	II-8
2.5.2	Defenisi Kualitas Pelayanan .....	II-8
2.6	Importance Performance Analysis.....	II-10
2.6.1	Rumus Metode Importance Performance Analysis.....	II-11
2.6.2	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis .....	II-12
2.7	Teknik Sampling .....	II-13
2.8	Uji Hipotesa (Uji Chi-Square).....	II-14
2.9	Kerangka Berpikir.....	II-17
2.10	Penelitian Terdahulu .....	II-18
2.11	Research GAP.....	II-26
<b>BAB III</b>	.....	<b>III-1</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>III-1</b>
3.1	Diagram Alir Penelitian.....	III-1
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.3	Tahapan Persiapan Survei .....	III-2
3.4	Tahapan Pengumpulan Data .....	III-2
3.4.1	Data Primer .....	III-3
3.4.2	Data Sekunder .....	III-3
3.5	Penentuan Komponen Pelayanan.....	III-4
3.6	Penentuan Sampel (Jumlah Responden).....	III-4
3.7	Analisis dan Pengolahan Data .....	III-5
3.8	Metode Penelitian .....	III-7

<b>BAB IV.....</b>	<b>IV-1</b>
<b>HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>IV-1</b>
4.1 Tentang KMP.Ihan Batak.....	IV-1
4.2. Analisa Umum Hasil Responden.....	IV-1
4.2.1 Analisis Tanggapan Responden .....	IV-7
4.2.2 Analisa Uji Validitas .....	IV-35
4.2.3 Analisis Uji Reliabiitas.....	IV-38
4.2.4 Perhitungan Rata-Rata.....	IV-38
4.2.5. Diagram Kartesius.....	IV-42
4.2.6 Uji Korelasi Bivariat.....	IV-46
4.2.7 Uji Regresi Linear Sederhana .....	IV-48
4.2.8 Pengujian Hipotesa.....	IV-51
4.3 Analisis Hasil Data .....	IV-61
<b>BAB V.....</b>	<b>V-1</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>V-1</b>
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-1
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Pustaka-1</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>LA-1</b>
1. Kuesioner.....	LA-1
2. Survey Lapangan .....	LA-7
3. Kartu Asistensi .....	LA-9
4. Data Responden.....	LA-10

---

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 2.1</b> Perhitungan Rata-rata Frekuensi .....	II-3
<b>Tabel 2.2</b> Uji Chi-Square .....	II-4
<b>Tabel 2.3</b> Penelitian Terdahulu.....	II-5
<b>Tabel 2.4</b> Tabel Research Gap.....	II-16
<b>Tabel 4.1</b> Kinerja Perusahaan.....	IV-2
<b>Tabel 4.2</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-6
<b>Tabel 4.3</b> Data Responden Berdasarkan Usia .....	IV-7
<b>Tabel 4.4</b> Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	IV-8
<b>Tabel 4.5</b> Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	IV-9
<b>Tabel 4.6</b> Data Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan.....	IV-10
<b>Tabel 4.7</b> Karakteristik Responden KMP Ihan Batak.....	IV-12
<b>Tabel 4.8</b> Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Keselamatan .....	IV-13
<b>Tabel 4.9</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepuasan keselamatan.....	IV-16
<b>Tabel 4.10</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kinerja Keamanan .....	IV-16
<b>Tabel 4.11</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kepuasan pada faktor Keamanan.....	IV-17
<b>Tabel 4.12</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kinerja Keandalan.....	IV-23
<b>Tabel 4.13</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kepuasan pada faktor Keandalan .....	IV-23
<b>Tabel 4.14</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kinerja Kenyamanan .....	IV-27
<b>Tabel 4.15</b> Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kepuasan pada faktor Kenyamanan .....	IV-27

---

<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Validitas Variabel X (Kinerja) .....	IV-30
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Penumpang)ktor .....	IV-31
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y .....	IV-37
<b>Tabel 4.19</b> Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dengan Kepuasan Penumpang .....	IV-38
<b>Tabel 4.20</b> Uji Korelasi Antara Kinerja dan Kepuasan di Stasiun Pasar Senen .....	IV-45
<b>Tabel 4.21</b> Uji Regresi Linear Sederhana <i>Variables Entered/Removed</i> .....	IV-45
<b>Tabel 4.22</b> Uji Regresi Linear Sederhana <i>Model Summary</i> .....	IV-48
<b>Tabel 4.23</b> Uji Regresi Linear Sederhana <i>Annova</i> .....	IV-58
<b>Tabel 4.24</b> Uji Regresi Linear Sederhana <i>Coefficients</i> .....	IV-59
<b>Tabel 4.25</b> Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran A .....	IV-60
<b>Tabel 4.26</b> Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran A .....	IV-60
<b>Tabel 4.27</b> Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran A .....	IV-61
<b>Tabel 4.28</b> Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran B .....	IV-63
<b>Tabel 4.29</b> Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran B .....	IV-63
<b>Tabel 4.30</b> Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran B .....	IV-63
<b>Tabel 4.31</b> Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran C .....	IV-65
<b>Tabel 4.32</b> Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran C .....	IV-65
<b>Tabel 4.33</b> Perhitungan $X^2$ Hitung untuk Kuadran C .....	IV-66
<b>Tabel 4.34</b> Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran D .....	IV-67
<b>Tabel 4.35</b> Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran D .....	IV-67

---

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1</b> Diagram Kartesius Importance Performance Analysis .....	II-13
<b>Gambar 2.2</b> Grafik Chi Kuadrat.....	II-18
<b>Gambar 2.3</b> Kerangka Berfikir .....	II-19
<b>Gambar 3.1</b> Diagram Alir Penelitian .....	III-1
<b>Gambar 3.2</b> Grafik Uji Chi Kuadrat.....	III-2
<b>Gambar 4.1</b> SHIP PARTICULAR KMP Ihan Batak .....	IV-3
<b>Gambar 4.2</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-4
<b>Gambar 4.3</b> Data Responden Berdasarkan Usia .....	IV-7
<b>Gambar 4.4</b> Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	IV-8
<b>Gambar 4.5</b> Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	IV-9
<b>Gambar 4.6</b> Data Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan .....	IV-10
<b>Gambar 4.7</b> Grafik Penilaian Penumpang di KMP Ihan Batak .....	IV-53
<b>Gambar 4.8</b> Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	IV-53