

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA FERI PENYEBERANGAN DI MANDOMAI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Paska Ria

Jurusan/Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Palangka Raya
Jln. Hendrik Timang, Palangka Raya
e-mail: paskaria20@gmail.com

Ina Elvina

Jurusan/Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Palangka Raya
Jln. Hendrik Timang, Palangka Raya
e-mail: inaelvina@eng.upr.ac.id

Supiyan

Jurusan/Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Palangka Raya
Jln. Hendrik Timang, Palangka Raya
e-mail: supiyan@eng.upr.ac.id

Abstract: *As a means of mass public transportation, the performance of ferry services in Mandomai is often in the spotlight, and one of the constant complaints is the long ferry service system time, causing long queues of passengers at the port or at the crossing for vehicles to be loaded and unloaded. Other complaints centered on operating hours and ferry fares, both of which are considered erratic, especially at night. The approach used is known as the Importance Performance Analysis (IPA). 84.42% said they were very satisfied with the performance dimension of the empathy variable, and 83.84% said it was very important. 72.30% percent satisfied with the variable performance dimension (responsiveness), and 96.03% said it was very important.*

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

Abstrak: Sebagai sarana angkutan umum massal, kinerja pelayanan penyeberangan di Mandomai sering menjadi sorotan, dan salah satu keluhan yang terus menerus adalah waktu sistem pelayanan penyeberangan yang lama sehingga menyebabkan penumpang antre panjang di pelabuhan atau di penyeberangan untuk kendaraan yang akan dimuat dan dibongkar. Keluhan lain berpusat pada jam operasional dan tarif feri, yang keduanya dianggap tidak menentu, terutama pada malam hari. Pendekatan yang digunakan dikenal dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) *Reliability* memiliki kepuasan kinerja sebesar 75,51%, dengan penilaian sangat penting sebesar 85,25%, sedangkan *assurance* memiliki penilaian kepuasan sebesar 86,53%, dengan penilaian sangat esensial sebesar 87,30%. 84,42 % menyatakan sangat puas dengan dimensi kinerja variabel *emphaty*, dan 83,84% menyatakan sangat penting. 72,30% persen puas dengan dimensi kinerja variabel (daya tanggap), dan 96,03% menyatakan sangat penting.

Kata kunci: feri penyeberangan, analisis kepuasan, *Importance Performance Analisis* (IPA)

PENDAHULUAN

Latar belakang

Jika Anda perlu pergi dari satu set jalan atau rel ke yang lain, tetapi ada genangan air di jalan, Anda bisa naik feri dan menyeberang dalam waktu singkat. Karena jalur transportasi penyeberangan merupakan simpul transportasi darat seperti jalan raya dan kereta api yang dipisahkan oleh perairan, maka transportasi

penyeberangan merupakan bagian dari transportasi jalan raya. Transportasi angkutan sungai (feri) Mandomai–Sei Pitung merupakan transportasi sungai antar desa yang ada di Kabupaten Kapuas, Provinsi Kalimantan Tengah, lintasan ini memiliki panjang lintasan ±600 meter sungai.

Perhatian masyarakat seringkali tertuju pada efisiensi layanan penyeberangan karena perannya sebagai infrastruktur angkutan umum

massal. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pengelola feri dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan jasa penyeberangan tersebut.

LANDASAN TEORI

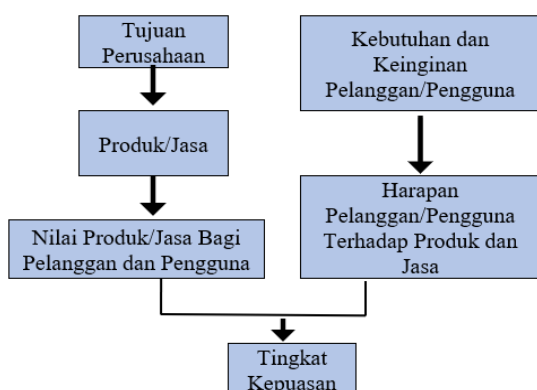
Angkutan penyeberangan

Dalam hal memindahkan orang dan barang melintasi perairan yang jauh, feri berfungsi sebagai penghubung penting dalam infrastruktur transportasi (PERMENHUB No. 39 Tahun 2015). Istilah "transportasi" mengacu pada setiap metode perpindahan dari satu lokasi ke lokasi lain, baik yang didorong oleh manusia, hewan, atau otot mekanik. Gagasan transportasi mengandaikan adanya titik keberangkatan dan tempat peristirahatan terakhir (tujuan). Berikut adalah 5 (lima) komponen penting transportasi:

1. Orang yang membutuhkan alat angkut.
2. Kedua, ada produk tertentu yang dibutuhkan manusia.
3. Pergerakan orang dan barang dengan menggunakan kendaraan bermotor, seperti kapal laut dan pesawat terbang.
4. Hubungan transportasi yang meliputi bandara, pelabuhan, dan terminal.
5. Sebagai manajer transportasi, pilar kelima Anda adalah organisasi..

Kepuasan pelanggan atau pengguna

Tingkat kepuasan seseorang dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pengalaman aktualnya cocok dengan yang diidealkan (Oliver, 1980). Ketika suatu layanan mampu memenuhi persyaratan dan melebihi harapan penggunanya, itu dianggap memuaskan.



Gambar 1. Konsep kepuasan pelanggan /pengguna

Kinerja angkutan penyeberangan

1. Manajemen kinerja

Kinerja individu adalah jumlah dari upaya mereka selama periode waktu tertentu untuk mencapai serangkaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan disepakati, seperti memenuhi standar kerja, mencapai tujuan yang ditetapkan, atau memenuhi kriteria tertentu.

2. Dimensi kinerja pelayanan

Menurut *Takyi* (1993) terdapat tiga perspektif yang saling berhubungan dalam dimensi kinerja pelayanan ini: yang pertama berfokus pada tingkat kinerja yang berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas kinerja angkutan umum, yang 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)

Metode ini dikembangkan oleh *Martilla* dan *James* (1977) untuk menilai hubungan antara ukuran lingkaran umpan balik pelanggan dan prioritas pengembangan. Lihat tabel 1 di bawah ini untuk perincian lebih lanjut tentang penilaian dan penilaian kategori. Perhitungan ini akan didasarkan pada evaluasi pertemuan kinerja dan evaluasi pertemuan kebutuhan pelanggan untuk layanan. Perhitungan ini didasarkan pada evaluasi pemenuhan kinerja dan evaluasi pemenuhan kebutuhan pelanggan atas layanan tersebut.

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

Sumber : Suprpto, J (2001)

Rumus untuk menganalisis data tingkat kesesuaian dari responden memiliki dua variabel yaitu X dan Y, dimana sumbu horizontal (X) akan diisi dengan skor tingkat kepuasan, dan sumbu vertikal (Y) akan diisi dengan tingkat kepentingan/harapan. skor tingkat:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (1)$$

dengan Tki = kesesuaian responden, Xi = standar rating kapal ferry, dan Yi = skor evaluasi minat/harapan terhadap kepuasan pengguna kapal ferry.

Rumus berikut diterapkan untuk setiap variabel yang berkontribusi terhadap kebahagiaan penumpang di feri:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}, \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (2)$$

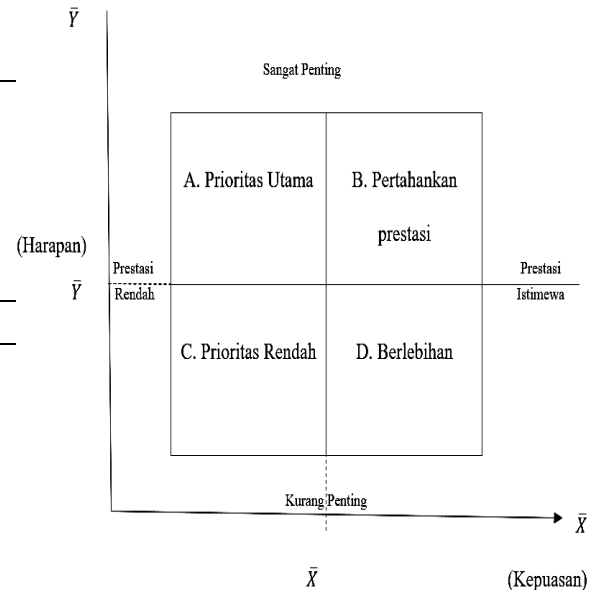
dengan \bar{X} =Skor rata-rata tingkat kepuasan, \bar{Y} =Skor rata-rata kepentingan/harapan, $\sum X_i$ =Total skor survei kepuasan responden, $\sum Y_i$ =Total skor survei harapan responden, n=Jumlah responden.

Batas pada bidang Cartesian kemudian ditentukan dengan merata-ratakan semua tingkat relevansi kualitas (Y) dan kinerja (X), seperti yang ditunjukkan dalam rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K}, \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K} \quad (3)$$

di mana X = skor rata-rata tingkat kinerja produk di seluruh variabel atau karakteristik, Y = tingkat kepentingan rata-rata di semua atribut yang memengaruhi kebahagiaan pengguna, K = jumlah atribut yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna.

Akhirnya, diagram Cartesian akan dijelaskan:



Gambar 2. Diagram kartesius

Keterangan :

1. Ditampilkan variabel-variabel atau atribut-atribut di Kuadran A (High Performance, Low Performance) yang diduga mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti komponen layanan yang sangat signifikan, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan permintaan konsumen.
2. Bagian layanan utama yang telah dijalankan secara efektif oleh organisasi ditampilkan dalam Kuadran B (Kinerja Tinggi, Kinerja Tinggi), maka keadaan ini harus dipertahankan.
3. Tiga elemen di Kuadran C (Kepentingan Rendah, Kinerja Rendah) kurang penting bagi klien, dan implementasi perusahaan di bawah standar.
4. Aspek-aspek yang berpengaruh terhadap konsumen kurang signifikan, namun pelaksanaannya berlebihan, terlihat pada Kuadran D (Low Importance, High Performance).

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian

Kajian dilakukan di Mandomai, Kabupaten Kapuas Barat, sebuah kecamatan di Kabupaten Kapuas dengan jumlah penduduk 22.824 jiwa (termasuk 11.480 laki-laki dan 11.344 perempuan) dengan luas wilayah 480 km² (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kapuas, 2022).

Data penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian, diperlukan pengumpulan data primer, yaitu informasi yang diperoleh melalui pengamatan langsung dan penyelidikan di lapangan.

Data yang telah digunakan dalam penelitian lain atau dirilis oleh organisasi afiliasi atau media online untuk melengkapi penelitian tersebut dikenal sebagai data sekunder; data sekunder tidak asli dan telah diproses (diuji) minimal satu kali. Informasi yang dikumpulkan dari sumber selain sumber primer merupakan contoh data sekunder (Riadi, 2016:48).

Untuk mengumpulkan informasi, kuesioner dikirim ke peserta selama jam kerja normal (Senin-Jumat). Teknik pengambilan sampel *Isaac dan Michael* yang disajikan dalam *Sugiono* (2007) tentang ukuran sampel yang memadai untuk tingkat kesalahan pemilihan 10% menetapkan jumlah data. Secara khusus, ini seperti ini:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \quad (4)$$

Rumusnya adalah sebagai berikut: dimana S = Jumlah Sampel, N = Jumlah Populasi (22.824), P dan Q = Proporsi dalam populasi (P = 0,50 dan Q = 0,50), d = Akurasi/tingkat kepercayaan (10%), dan 2 = nilai tabel Chisquare untuk tertentu (2 = 2,706 ambang signifikansi 90%).

Dengan demikian, sampel yang diambil sebanyak 52 responden dari total populasi di Kapuas Barat yang berjumlah 22.824 jiwa (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kapuas, 2022).

Pembuatan kuesioner

Untuk keperluan penelitian, kuesioner berfungsi sebagai alat yang sangat baik untuk mengumpulkan informasi langsung. Dalam kuesioner penelitian ini, kami akan menggunakan sejumlah jenis variabel yang berbeda.

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

Kuesioner menggunakan indikator pertanyaan berikut:

Tabel 2. Indikator pertanyaan kuisisioner

Indikator Pertanyaan	Kode
Keandalan (<i>reability</i>)	
Nomor antrean berguna untuk mengatur aliran orang ke kapal.	P1
Penyampaian informasi oleh penumpang selalu diperhitungkan oleh otoritas.	P2
Keterbukaan petugas terkait informasi yang diminta oleh penumpang (termasuk tarif dan jam operasional feri)	P3
Jaminan (<i>assurance</i>)	
Kecakapan pengemudi dalam menjalankan feri.	P4
Waktu pemberangkatan maupun kedatangan feri selalu tepat waktu.	P5
Penumpang yang menunggu kapal dapat memanfaatkan tempat duduk yang tersedia di kapal.	P6
Alat keselamatan dalam kapal (<i>Life Bouy</i> /pelampung penolong) untuk memberikan rasa aman dan dapat meminimalisir resiko kecelakaan saat beroperasi.	P7
Empati (<i>emphaty</i>)	
Petugas selalu bersikap ramah dan sopan santun kepada penumpang.	P8
Petugas siaga menangani kebutuhan penumpang feri sebagai pengguna layanan.	P9
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	
Saran, keluhan, dan kritik penumpang didengar dan dicatat oleh petugas agar dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang.	P10

Bukti fisik (<i>tangible</i>)	
Fasilitas yang disediakan pada masing-masing armada feri sudah memadai.	P11
Kapal dijaga dalam kondisi bersih untuk kenyamanan penumpangnya setiap saat.	P12

Metode pengumpulan data

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

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

Cara pelaksanaan

Adapun cara pelaksanaannya adalah dengan cara membagikan kuisisioner kepada responden dilakukan di feri penyeberangan, pada saat responden menunggu kedatangan feri. Surveyor turun ke feri penyeberangan asal pemberangkatan feri yang hendak disurvei (kuisisioner pra-penelitian dan penelitian).

Pengolahan data

1. Uji validitas

Alat ukur yang valid dapat ditunjukkan dengan serangkaian tes yang dikenal dengan uji validitas. Alat penelitian hanya berguna jika dapat digunakan untuk mengumpulkan atau mengungkapkan informasi tentang variabel yang diteliti. Keandalan alat ukur tersebut dapat diperiksa dengan terlebih dahulu menghitung korelasi harga menggunakan rumus *product moment*, yaitu:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (5)$$

dengan 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, $\sum xy$ =Total perkalian skor item.

Selain itu, jika koefisien korelasi instrumen adalah nol, kita dapat dengan yakin mengatakan bahwa jumlahnya dapat diandalkan. 3. Nilai r hitung dapat dibandingkan dengan tabel t untuk derajat kebebasan (df) = $n-2$, dimana n adalah

jumlah total sampel; jika nilai t estimasi lebih besar dari nilai tabel, maka data dianggap asli dan instrumen penelitian dinyatakan demikian.

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

dengan Df =Tingkat signifikansi, N =Banyaknya sampel.

Penulis menyimpulkan bahwa uji validitas digunakan untuk menentukan reliabilitas dan akurasi kuesioner setelah mempertimbangkan pandangan banyak ahli tentang topik tersebut.

2. Uji reliabilitas

Sejauh mana seseorang dapat mempercayai dan mempertimbangkan konsistensi temuan suatu pengukuran itulah yang dimaksud dengan reliabilitas, seperti yang didefinisikan oleh *Ilman R, Indriani S, dan Adriantantri E.* 2020. Jika dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data yang valid, maka instrumen dapat dikatakan dependable. *Alpha Cronbach* digunakan sebagai ukuran ketergantungan dalam penelitian ini. Berikut adalah rumus untuk menghitung *Cronbach's Alpha*:

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

Dengan r_{11} =Realibilitas instrumen, $\sum \sigma_b^2$ =Jumlah varians butir, K =Banyaknya butir instrumen, $\sum \sigma_t^2$ =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

Sugiyono, 2010

Agar dianggap dapat dipercaya, setiap alat pengukur variabel harus berada dalam batas-batas berikut (*Ghozali, 2016:48*):

Jika $r_{alpha} > 0,60$, maka pertanyaan reliabel.

Jika $r_{alpha} < 0,60$, maka pertanyaan tidak reliabel.

Analisis data

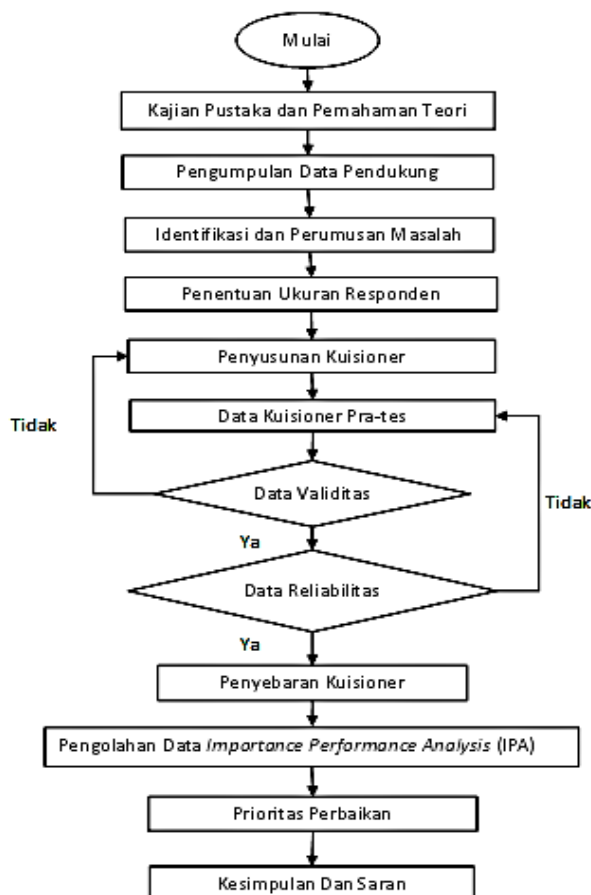
Pemeriksaan mendalam terhadap hasil olahan adalah tujuan dari fase ini, untuk penelitian ini, itu berarti menggunakan teknik seperti:

1. 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.

Bagan alir penelitian

Bagan alir berikut menggambarkan prosedur penelitian secara keseluruhan:



Gambar 3 Bagan alir penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data

1. Uji validitas

Analisis korelasi Product Moment digunakan untuk menilai validitas ujian dengan membangun hubungan antara jawaban setiap pertanyaan dan skor akhir pada setiap variabel. Antara 30 hingga 500 individu merupakan ukuran sampel yang baik saat melakukan penelitian (Sugiyono, 2017:91). Penulis penelitian ini memberikan 30 kuesioner kepada penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan di Mandomai, dengan menyesuaikan tingkat signifikansi (Df) sebagai berikut:

$$Df = N - 2 = 30 - 2 = 28$$

Nilai Df = 28, menurut tabel r *product moment* nilai Df 28 r tabelnya adalah 0,374. Hasil uji validitas dapat dilihat berikut ini:

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

Indikator Pertanyaan (variabel)	Kode	r hitung	r tabel	Ket.
Keandalan (<i>reability</i>)	P1	0,752	0,374	Valid
	P2	0,876	0,374	Valid
	P3	0,761	0,374	Valid
Jaminan (<i>assurance</i>)	P4	0,840	0,374	Valid
	P5	0,871	0,374	Valid
	P6	0,699	0,374	Valid
Empati (<i>emphaty</i>)	P7	0,708	0,374	Valid
	P8	0,738	0,374	Valid
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	P9	0,848	0,374	Valid
	P10	0,871	0,374	Valid
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	P11	0,848	0,374	Valid
	P12	0,752	0,374	Valid

Sumber : Data Penelitian 2022

Item pengujian konten memiliki hasil komputasi 0,714. Hasil perhitungan diterima sebagai dapat diterima karena r hitung lebih dari r tabel (Sugiyono, 2017: 333), dimana r tabel adalah tabel r product moment. Pada langkah selanjutnya, Anda akan menguji reliabilitas respons terhadap kuesioner kepentingan (harapan):

Tabel 5. Hasil uji validitas *importance* (harapan)

Indikator Pertanyaan (variabel)	Kode	rhitung	rtabel	Ket.
Keandalan (<i>reability</i>)	P1	0,714	0,374	Valid
	P2	0,706	0,374	Valid
	P3	0,598	0,374	Valid
Jaminan (<i>assurance</i>)	P4	0,728	0,374	Valid
	P5	0,706	0,374	Valid
	P6	0,574	0,374	Valid
Empati (<i>emphaty</i>)	P7	0,496	0,374	Valid
	P8	0,434	0,374	Valid
	P9	0,808	0,374	Valid
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	P10	0,728	0,374	Valid
	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	P11	0,788	0,374
	P12	0,700	0,374	Valid

Sumber : Data Penelitian 2022

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah evaluasi validitas. Karena ada lebih dari 3 kemungkinan jawaban, model Cronbach's Alpha digunakan untuk menentukan keandalan survei ini. Berikut ini dimaksudkan untuk digunakan dalam uji reliabilitas kinerja:

Tabel 6. hasil uji reliabilitas *performance* (kinerja)

Variabel	Kode	Cronbach's Alpha	N of items	Ket.
Keandalan (<i>reability</i>)	P1	0,872	30	Relibel
	P2	0,872	30	Relibel
	P3	0,880	30	Relibel
Jaminan (<i>assurance</i>)	P4	0,871	30	Relibel
	P5	0,872	30	Relibel
	P6	0,881	30	Relibel
Empati (<i>emphaty</i>)	P7	0,884	30	Relibel
	P8	0,89	30	Relibel
	P9	0,866	30	Relibel
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	P10	0,871	30	Relibel
	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	P11	0,867	30
	P12	0,873	30	Relibel

Sumber : Data Penelitian 2022

Ketika skor Cronbach's Alpha untuk uji reliabilitas lebih dari 0,60, maka dianggap reliabel. Nilai reliabilitas yang diperoleh dari soal-soal pada instrumen yang dievaluasi dengan

menggunakan *software SPSS for Windows* versi 25 adalah 0,866-0,890 yang menunjukkan bahwa tes tersebut reliabel. Pada langkah selanjutnya, Anda akan menguji reliabilitas respons terhadap kuesioner kepentingan (harapan):

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas *Importance* (harapan)

Variabel	Kode	Cronbach's Alpha	N of items	Ket.
Keandalan (<i>reability</i>)	P1	0,942	30	Reliabel
	P2	0,937	30	Reliabel
	P3	0,942	30	Reliabel
Jaminan (<i>assurance</i>)	P4	0,939	30	Reliabel
	P5	0,938	30	Reliabel
	P6	0,946	30	Reliabel
Empati (<i>emphaty</i>)	P7	0,943	30	Reliabel
	P8	0,944	30	Reliabel
	P9	0,939	30	Reliabel
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	P10	0,938	30	Reliabel
	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	P11	0,939	30
	P12	0,942	30	Reliabel

Sumber : Data Penelitian 2022

Ketika skor Cronbach's Alpha untuk uji reliabilitas lebih dari 0,60, maka dianggap reliabel. Hasil uji reliabilitas yang diperoleh dari instrumen soal menggunakan komputer *SPSS for windows* versi 25 berada pada rentang 0,937 hingga 0,946.

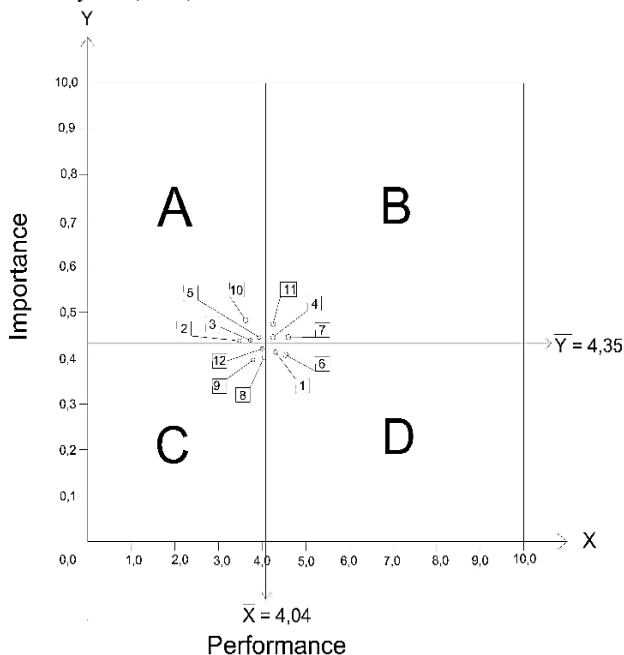
Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

1. Analisis tingkat kesesuaian

Jika Anda ingin mendapatkan dampak terbesar, fokuslah untuk meningkatkan % kesesuaian yang rendah. Dengan membandingkan keefektifan dan signifikansi dari 12 atribut pernyataan, kami dapat menghitung tingkat kesesuaian masing-masing, yang mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna penyeberangan penyeberangan di Mandomai belum dapat memenuhi harapan pengguna (karena nilai tingkat kesesuaian masih di bawah 100%). Tabel 7 menunjukkan bahwa nilai maksimum variabel jaminan adalah 111%. Sebaliknya, 75% adalah skor terendah untuk metrik daya tanggap. Setelah prioritas kepuasan ditentukan, kuadran dibuat untuk mengatur karakteristik.

2. Analisis kuadran dalam *importance performance analysis*

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



Gambar 4. Diagram *cartesius*

Gambar 4 menunjukkan diagram Cartesian empat kuadran. Atribut ditugaskan ke kategori yang sesuai di setiap kuadran berdasarkan relevansi dan kinerja rata-rata tertimbang mereka. Di bawah ini, kami akan membagi kriteria untuk setiap kuadran.

Kuadran A (Prioritas Utama)

- Peringkat kinerja median untuk Atribut 2 adalah 3,48, dan peringkat kepentingannya adalah 4,39.
- Terdapat perbedaan antara rata-rata skor kinerja 3,73 dengan skor kepentingan 4,40 untuk atribut kedua yaitu peringkat ketiga.
- Skor rata-rata dan kinerja (*level of performance*) untuk atribut 5 adalah 3,92, dan tingkat kepentingan (*degree of important*) nya adalah 4,46 kriteria c.
- Nilai median penilaian kinerja adalah 3,62, sedangkan penilaian kepentingan median adalah 4,83 untuk kriteria d.

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

- Atribut nomor 4 skor rata-rata *performance* (tingkat kinerja) 4,25 dan *importance* (tingkat kepentingan) sebesar 4,46.

- Atribut nomor 7 skor rata-rata *performance* (tingkat kinerja) 4,60 dan *importance* (tingkat kepentingan) sebesar 4,46.
- Atribut nomor 11 skor rata-rata *performance* (tingkat kinerja) 4,25 dan *importance* (tingkat kepentingan) sebesar 4,75.

Kuadran C (Prioritas Rendah)

- Skor kinerja rata-rata untuk Atribut No. 8 adalah 4,00, dan tingkat kepentingannya (tingkat kinerja) juga 4.
- Nomor 9 adalah karakteristik kedua, dan relevansinya (tingkat kinerja) adalah 3,69, sedangkan skor kinerja rata-ratanya adalah 3,79.
- Atribut 12 memiliki median tingkat kinerja 4,00 dan kepentingan (tingkat kinerja) 4,42.

Kuadran D (Berlebihan)

- A. Peringkat kinerja median untuk Atribut No.4 adalah 4,12, dan peringkat kepentingannya mediannya adalah 4,31.
- Atribut 6 memiliki rating kinerja rata-rata 4,54, dengan rating kepentingan 4,08.

Pembahasan

Indeks kepuasan pengguna telah dihitung, dan sama dengan 80%; ini berarti puas; Namun jika persentase kepuasan ingin meningkat maka semua atribut yang perlu diperbaiki pada variabel yang ada harus segera dilakukan, karena sistem yang baik adalah sistem yang menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan berikut dapat ditarik dari studi dan analisis yang dilakukan pada topik ini:

- Analisis Kepuasan Feri Mandomai Kabupaten Kapuas Berikut ini adalah kajian tentang relevansi dimensi variabel dan dimensi kinerja variabel berdasarkan penilaian responden terhadap kinerja dan pentingnya penyeberangan penyeberangan di Mandomai:
 - Pada variabel keandalan (*reability*), dimensi *performance* responden menjawab 75,51% puas dan pada dimensi *importance* 85,25%
 - Pada variabel jaminan (*assurance*), dimensi *performance* responden menjawab 86,53% sangat puas dan pada dimensi *importance* 87,30%
 - Pada variabel empati (*emphaty*), dimensi

- performance* responden menjawab 84,42% sangat puas dan pada dimensi *importance* 87,50%
- d. Pada variabel daya tanggap (*responsiveness*), dimensi *performance* responden menjawab 72,30% puas dan pada dimensi *importance* 96,53%
 - e. Pada variabel bukti fisik (*tangible*), dimensi *performance* responden menjawab 81,00% sangat puas dan pada dimensi *importance* 83,84%.
2. Berikut ini merupakan rekomendasi perbaikan pada masing-masing variabel:
- a. Variabel Keandalan (*Reability*)
Jika ada terlalu banyak orang yang mencoba menaiki perahu sekaligus (area D), akan sangat membantu untuk memberi mereka nomor antrean agar dapat dikelola.
Rekomendasi: Indikator pernyataan pada variabel ini sebaiknya dipertahankan karena variabel ini berpengaruh pada kepuasan pengguna feri.
Dokumen yang diserahkan oleh pelancong selalu dipertimbangkan oleh otoritas (A = prioritas tertinggi).
Rekomendasi: Direkomendasikan agar disediakan papan informasi yang berisi info-info penting serta penjadwalan pengoperasian feri dan informasi tarif yang pasti pada malam dan siang hari.
Keterbukaan petugas terkait informasi yang diminta oleh penumpang (termasuk tarif dan jam operasional feri) (kuadran A=prioritas utama)
Rekomendasi: Direkomendasikan agar pengoperasian feri dijadwalkan secara teratur dan informasi tarif pada malam hari terbuka secara umum.
 - b. Variabel Jaminan (*Assurance*)
Keterampilan pengemudi feri (B untuk sangat baik) dalam mengoperasikan kapal.
Kami menyarankan agar fitur ini tetap seperti apa adanya karena fungsionalitas sistem memenuhi atau melampaui harapan pengguna.
Waktu pemberangkatan maupun kedatangan feri selalu tepat waktu (kuadran A=prioritas utama).
Rekomendasi: Direkomendasikan agar kapal feri yang beroperasi perlu ditambah lagi agar penyeberangan menjadi lebih cepat atau penyeberangan

- penumpang perlu dipercepat lagi (tidak menunggu feri penuh baru jalan), agar pengguna feri tidak terlalu lama menunggu penyeberangan.
Penumpang yang menunggu kapal dapat memanfaatkan tempat duduk yang tersedia di kapal (D = terlalu banyak).
Rekomendasi: Indikator pernyataan pada variabel ini sebaiknya dipertahankan karena variabel ini berpengaruh pada kepuasan pengguna feri.
Alat keselamatan dalam kapal (*Life Bouy*/pelampung penolong) untuk memberikan rasa aman dan dapat meminimalisir resiko kecelakaan saat beroperasi (kuadran B=pertahankan prestasi).
Rekomendasi: Tetap Pertahankan atribut ini karena kinerja sistem sesuai dengan yang diharapkan pengguna.- c. Variabel Empati (*Emphaty*)
Komuter dapat selalu mengandalkan petugas untuk bersikap baik dan membantu (kuadran C=prioritas rendah).
Karena grafik ini menunjukkan karakteristik yang dianggap tidak relevan oleh konsumen dan bisnis yang memberikan nilai rendah pada layanan, disarankan agar kinerjanya dipertahankan dan ditingkatkan sekali lagi.
Petugas siaga menangani kebutuhan penumpang feri sebagai pengguna layanan (kuadran C=prioritas rendah).
Rekomendasi: Karena grafik ini merinci karakteristik yang dianggap tidak penting oleh pengguna dan perusahaan yang menawarkan layanan di bawah standar, disarankan agar mereka dipertahankan dan ditingkatkan sekali lagi.
- d. Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Umpan balik penumpang berupa pujian, saran, dan keluhan dikumpulkan oleh petugas dan digunakan untuk perbaikan layanan di masa mendatang (A = prioritas tertinggi).
Rekomendasi: Direkomendasikan agar disediakan kotak tempat pengguna untuk menyampaikan kritik serta saran untuk perbaikan feri di masa depan.
- e. Variabel Bukti Fisik (*Tangible*)
Fasilitas pada masing-masing armada penyeberangan sudah memadai (area kinerja B).
Performa sistem sesuai dengan

ekspektasi pengguna, jadi disarankan untuk tetap seperti itu. Namun, diagram tersebut menggambarkan fitur-fitur yang tidak penting bagi pelanggan, dan kualitas layanan perusahaan yang buruk, sehingga bukan alasan yang kuat untuk mempertahankannya.

Mempertahankan kepuasan penumpang (kuadran C = prioritas rendah) berarti menjaga kapal dalam kondisi prima setiap saat.

Rekomendasi: Direkomendasikan agar mempertahankan serta meningkatkan lagi kinerjanya, karena grafik ini menekankan detail yang tidak dipedulikan oleh pengguna dan penyedia layanan berkualitas rendah.

Saran

Penulis menawarkan rekomendasi berikut kepada pengelola penyeberangan penyeberangan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan:

1. Disarankan kepada pengelola penyeberangan ferry Mandomai agar petugas selalu memperhatikan hal-hal yang tercantum pada kuadran A; petugas berkepentingan untuk menyampaikan informasi kepada penumpang; petugas terbuka mengenai informasi yang diminta penumpang (termasuk tarif ferry dan jam operasional); feri selalu berangkat dan tiba tepat waktu; petugas menerima kritik, masukan, atau keluhan penumpang; dan petugas terbuka untuk saran.
2. Kami juga mengantisipasi bahwa studi masa depan akan dapat menggunakan pendekatan yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Tamin, Ofyer Z, 2005, *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*, Penerbit ITB, Bandung.
- Riadi, Edi, 2016. *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Takyi, Isaac K., 1993. *A Multidimensional Methodology for Evaluating Public Transportation Services*, Great Britain, Vol.27A, No.5, hal.395-405.

Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*, No.41,hal.77-79.

Oliver, R.L. 1980, "A cognitive model of the antecedence and consequences of satisfaction decisions", *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, hal.46-9.

Ilman R, Indriani S dan Adriantantri E. 2020. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Bpr Syariah Kota Mojokerto Dengan Metode Service Quality*. *Jurnal Valtech*, Vol.3 No.2 hal. 86-92.

Sugiyono, 2007. *Statistik Untuk Penelitian*, penerbit cv.Alfabeta,Bandung.

BPS Kabupaten Kapuas. 2022. *Kapuas dalam Angka 2022*. Kuala Kapuas : Badan Pusat Statistik Kabupaten Kapuas.