**Journal of Innovative and Creativity**
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: galungwaknook@gmail.co

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (3) 2025, Page: 31852-31862

# Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan KMP Samandar (Studi Kasus: Rute Waai-Umeputih)

**Muhammad Maulana Saparudin[1], Dickson Siahaya[2], Amaheka[3], Juliet G. Metekohy[4]**
[1,2,3]Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura
Corresponding Author: Dickson Siahaya, E-mail: dicksonferdiricksiahaya@gmail.com

Published: Nopember, 2025

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kapal Motor Penyeberangan (KMP) Samandar pada rute Waai-Umeputih. Kepuasan penumpang merupakan salah satu indikator penting untuk mengevaluasi kualitas layanan transportasi laut, khususnya dalam mendukung mobilitas masyarakat antarpulau di kawasan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada penumpang KMP Samandar. Indikator yang dievaluasi meliputi ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, kenyamanan fasilitas, keramahan awak kapal, keamanan perjalanan, dan kemudahan proses pemesanan tiket. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, penumpang merasa puas dengan kinerja pelayanan KMP Samandar, namun terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, seperti kebersihan fasilitas kapal dan keteraturan jadwal keberangkatan. Rekomendasi perbaikan diarahkan pada peningkatan kualitas fasilitas kapal, pelatihan awak kapal terkait pelayanan, serta optimalisasi sistem manajemen jadwal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pihak pengelola KMP Samandar dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat peran transportasi laut sebagai penghubung utama antarpulau di Maluku.

**Kata Kunci**: Kepuasan Penumpang, Kinerja Pelayanan, KMP Samandar, Transportasi Laut, Waai-Umeputih.

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the level of passenger satisfaction with the service performance provided by the Samandar Crossing Motor Ship (KMP) on the Waai-Umeputih route. Passenger satisfaction is one of the important indicators to evaluate the quality of sea transportation services, especially in supporting the mobility of people between islands in the region. The research method used was a quantitative survey by collecting data through questionnaires distributed to KMP Samandar passengers. The indicators evaluated included punctuality of departure and arrival, comfort of facilities, crew friendliness, travel safety, and ease of the ticket booking process. The data obtained was analyzed using the Importance-Performance Analysis (IPA) method to determine the priority of improvement. The results of the study show that in general, passengers are satisfied with the performance of KMP Samandar services, but there are several aspects that still need to be improved, such as the cleanliness of ship facilities and the regularity of departure schedules. Improvement recommendations are directed at improving the quality of ship facilities, training crew related to services, and optimizing the schedule management system. This research is expected to be the basis for the management of KMP Samandar in improving the quality of service and strengthening the role of sea transportation as the main link between islands in Maluku.*

***Keywords**: Passenger Satisfaction, Service Performance, KMP Samandar, Sea Transportation, Waai-Umeputih.*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara besar yang tersebar luas dengan pulau-pulaunya dan merupakan Negara yang dilalui oleh garis Khatulistiwa, sehingga sarana angkutan laut memiliki peran penting untuk menghubungkan suatu daerah dengan daerah yang lain mengingat Indonesia memiliki lautan yang sangat luas. Salah satu sarana angkutan laut yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah kapal ferry (La Ode Ahmad Rasid, 2021).

Maluku merupakan sebuah provinsi yang meliputi bagian selatan kepulauan Maluku, Indonesia. Luas wilayah provinsi Maluku mencapai 46.914,03 km2 yang terbagi menjadi 11 kota dan kabupaten. Kabupaten Maluku Tengah adalah salah satu kabupaten di provinsi Maluku. Kabupaten Maluku Tengah ini memiliki 13 kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Salahutu. Di Kecamatan Salahutu ini memiliki sebuah pelabuhan penyeberangan kapal ferry yang terletak di desa Waai (Badan Pusat Statistik Ambon, 2020).

Sebagai sarana transportasi yang digunakan oleh banyak orang, kapal ferry tentunya harus memiliki fasilitas yang mendukung dan memadai. Keberadaan fasilitas diperlukan untuk memberikan pelayanan terhadap para penumpang selama berlangsungnya perjalanan. Fasilitas yang ada diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan yang baik. Rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan merupakan kunci utama yang harus menjadi perhatian bagi penyedia jasa dikarenakan pelanggan adalah alasan kunci utama (Andar Sitohang, 2022).

Salah satu jalur pelayaran kapal ferry di provinsi Maluku yaitu rute Waai – Umeputih. Pada rute ini terdapat (Kapal Motor Penumpang) KMP Samandar yang beroperasi, saat ini jadwal kapal ferry KMP Samandar masih relatif sangat rendah yaitu 1 kali dalam sehari dan dioperasikan 4 kali dalam seminggu. oleh karena itu aksesibilitas dari Waai – Umeputih menjadi terhambat, kondisi ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa kapal ferry ini. Dari asumsi latar belakang diatas penulis mencoba menganalisis kapal ferry tersebut untuk dilakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan KMP Samandar Rute Waai-Umeputih."

**Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk mengkaji fenomena secara sistematis dan mengukur hubungan antar variabel melalui model matematis dan statistik. Lokasi penelitian berada di Pelabuhan Ferry Waai, Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah, Pulau Ambon. Penelitian dilaksanakan selama dua hari, yaitu pada hari Selasa dan Sabtu, pukul 08.00–12.00 WIT. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang KMP Samandar, sedangkan sampel diambil secara purposif dari penumpang yang bersedia mengisi kuesioner selama waktu survei berlangsung.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei langsung di lapangan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk memperoleh data primer dari responden. Data sekunder diperoleh dari literatur seperti buku, jurnal, dan laporan penelitian terdahulu. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan perangkat lunak SPSS yang memungkinkan pengolahan data secara cepat dan akurat. Analisis dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, serta analisis importance-performance guna mengevaluasi hubungan antara variabel bebas (keselamatan, keamanan, kehandalan,s kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan) dengan variabel terikat (kinerja pelayanan dan kepuasan pengguna).

**Hasil dan Pembahasan**

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas merupakan tahap awal dari pengujian sampel yang penting dilakukan terlebih dahulu. Tujuan dari uji ini adalah memastikan instrumen penelitian telah memenuhi standar baku dengan benar.Jika semua indikator pada semua variabel penelitian terbukti valid dan reliabel, maka dapat dilanjutkan ke langkah pengujian berikutnya. Jika salah satu indikator tidak valid dan reliabel maka pernyataan atau pertanyaan kuesioner dihilangkan atau disusun ulang (Tarjo, 2021).

**Uji Validitas**

Setelah menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pelaku perjalanan, dilakukan uji validitas berdasarkan hasil yang diperoleh dari kuesioner. Pengujian validitas pada dasarnya mengukur sah atau tidaknya setiap pertanyaan/pernyataan pada kuesioner yang digunakan dalam penelitian (Dharma,2021). Dalam melakukan uji validitas untuk
menentukan item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel r *product moment* dengan taraf signifikan 5%. Kriteria untuk mengukurtingkat sah dari kuesioner tersebut, dengan syarat sebagai berikut :

1. Jika r hitung > r tabel, maka item kuesioner dikatakan valid
2. Jika r hitung < r tabel, maka item kuesioner dikatakan tidak valid

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden pengguna KMP Samandar rute Waai - Umeputih dengan dilakukan uji signifikasi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = n – 2 ( df = 30 – 2 = 28) sehingga r tabel = 0,361. Berdasarkan perhitungan data dengan menggunakan software SPSS 23 diperoleh data statistik

hasil uji validitas KMP Samandar, dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas KMP Samandar**

| NO | VARIABEL | N | R hitung | R tabel | KET |
|---|---|---|---|---|---|
| **1** | X1.1 | 28 | 0.752 | 0.361 | VALID |
| **2** | X1.2 | 28 | 0.685 | 0.361 | VALID |
| **3** | X2.1 | 28 | 0.525 | 0.361 | VALID |
| **4** | X2.2 | 28 | 0.211 | 0.361 | TIDAK VALID |
| **5** | X2.3 | 28 | 0.305 | 0.361 | TIDAK VALID |
| **6** | X3.1 | 28 | 0.718 | 0.361 | VALID |
| **7** | X3.2 | 28 | 0.406 | 0.361 | VALID |
| **8** | X4.1 | 28 | 0.600 | 0.361 | VALID |
| **9** | X4.2 | 28 | 0.719 | 0.361 | VALID |
| **10** | X4.3 | 28 | 0.758 | 0.361 | VALID |
| **11** | X4.4 | 28 | 0.603 | 0.361 | VALID |
| **12** | X4.5 | 28 | 0.549 | 0.361 | VALID |
| **13** | X4.6 | 28 | 0.387 | 0.361 | VALID |
| **14** | X5.1 | 28 | 0.653 | 0.361 | VALID |
| **15** | X5.2 | 28 | 0.702 | 0.361 | VALID |
| **16** | X5.3 | 28 | 0.610 | 0.361 | VALID |
| **17** | X5.4 | 28 | 0.669 | 0.361 | VALID |
| **18** | X5.5 | 28 | 0.608 | 0.361 | VALID |
| **19** | X6.1 | 28 | 0.616 | 0.361 | VALID |
| **20** | X6.2 | 28 | 0.819 | 0.361 | VALID |

*(Sumber : Olahan Data)*

**Uji Reliabilitas**

Instrument dikatakan dapat diandalkan apabila menghasilkan konsistensi jawaban walaupun dilakukan pengukuran berulang-ulang. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur (instrumen) dimaksud, dengan ketentuan sebagai berikut;

1. Jika nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0,60 maka kuesioner penelitian reliable.
2. Jika nilai *Cronbach Alpha* ≤ 0,60 maka kuesioner penelitian tidak reliable.

Dalam pengujian reliabillitas kita hanya menggunakan data-data valid sedangkan yang tidak valid dibuang dan tidak digunakan atau dalam pengujian reliabillitas.Dengan sampel sebanyak 100 orang responden dan taraf signifikasi sebesar 5%. Hasil perhitungan dengan menggunkan *software* SPSS 23 pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut;

**Tabel 2. *Cases Processing Summary* KMP Samandar**

| | | N | % |
|---|---|---|---|
| **Cases** | Valid | 30 | 100,0 |
| | Excluded[a] | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

*(Sumber : Hasil Olahan Data)*

**Tabel 3. Reliabilitas KMP Samandar**

| Cronbach's Alpha | No of Items | RELIABILTAS > 0.6 |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| **,898** | 20 | RELIABILITY |

*(Sumber : Hasil Olahan Data)*

**Metode Importance Performance Analisys (IPA)**

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan imformasi berkaitan dengan factor-faktor yang menurut pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan karena kondisi saat itu mungkin belum memuaskan. Analisis ini mengaitkan antara kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki oleh objek tertentu dengan kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna jasa dimana kinerja adalah fakta pelayanan yang dirasakan oleh penumpang KMP Samandar sedangkan kepentingan adalah harapan penumpang terhadap indikator-indikator yang ada di KMP Samandar.

Dalam analisis berikut ini menampilkan perhitungan perbandingan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Berikut perhitungannya;

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan kepentingan indikator-indikator yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan.
   Skor nilai tingkat kesesuaian diperoleh dari jawan responden pada halaman lampiran dimana tabel Y1 sebagai Xi tingkat kinerja dan tabel Y2 sebagai Yi tingkat kepentingan kemudian diambil nilai skor total setiap butir pertanyaan dari kedua tabel kepuasan tersebut kemudian dijumlahkan agar mendapatkan nilai TKI yang dicari.

**Tabel 4. Tingkat Kesesuaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan**

| No | Indikator | Skor Total (Y1) Xi | Skor Total (Y2) Yi | Tingkat Kesesuaian (Tki) (%) |
|---|---|---|---|---|
| **1** | X1.1 | 415 | 456 | 91 |
| **2** | X1.2 | 361 | 459 | 78.65 |
| **3** | X2 | 351 | 455 | 77.14 |
| **4** | X3.1 | 378 | 453 | 83.44 |
| **5** | X3.2 | 361 | 452 | 79.87 |
| **6** | X4.1 | 378 | 455 | 83.08 |
| **7** | X4.2 | 387 | 463 | 83.59 |
| **8** | X4.3 | 390 | 433 | 90.06 |
| **9** | X4.4 | 387 | 424 | 91.27 |
| **10** | X4.5 | 383 | 474 | 80.8 |
| **11** | X4.6 | 344 | 448 | 76.79 |
| **12** | X5.1 | 369 | 461 | 80.04 |
| **13** | X5.2 | 365 | 459 | 79.52 |
| **14** | X5.3 | 362 | 449 | 80.62 |
| **15** | X5.4 | 389 | 466 | 83.48 |
| **16** | X5.5 | 367 | 425 | 86.35 |
| **17** | X6.1 | 353 | 460 | 76.74 |
| **18** | X6.2 | 339 | 464 | 73.06 |
| | **Total** | | | 81.97 |

*(Sumber: Hasil Olah Data)*

Nilai Tingkat kesesuaian,antara tingkat kinerja dan kepentingan pada Tabel diperoleh dari hasil penjumlahan skor total setiap butir pertanyaan dari jawaban responden Y1 dan Y2 pada halaman lampiran.

Langkah awal untuk menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan adalah

dengan mengetahui nilai Xi dan Yi dari setiap indikator. Nilai Xi dan Yi didapat dari total jawaban responden untuk masing-masing indikator. Kemudian hasil Xi dibagi dengan Yi dan dikali 100% Contoh perhitugan;

Total Xi untuk indikator X1.1 = 415

Total Yi untuk indikator X1.1 = 456

$$Tki\ \frac{Xi}{Yi}x\ 100\% \text{..... (4.2)}$$

$$Tki\ \frac{415}{456}x\ 100\% \text{..... (4.3)}$$

$$Tki = 91$$

Perhitungan yang sama digunakan untuk mencari nilai tingkat kesesuain antara kinerja dan kepentingan dari setiap indikator. Nilai tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan ini dipakai untuk menentukan penilaian responden terhadapa kinerja setiap indikator. Kriteria penilaian sebagai berikut;

**Tabel 5. Skala Kriteria Penilaian**

| Skor | Keterangan |
|---|---|
| **0,81 - 1,00** | Sangat Baik (SB) |
| **0,66 - 0,80** | Baik (B) |
| **0,51 - 0,65** | Cukup Baik (CB) |
| **0,35 - 0,50** | Kurang Baik (KB) |
| **0,00 - 0,34** | Sangat Tidak Baik (STB) |

*(Sumber: Rensis Likert 1932)*

Setelah diperoleh nilai tingkat kesesuaian (TKI) pada Tabel di atas, setelah itu dimasukan kedalam tabel kinerja penilaian atribut, kemudian diberikan nilai dan skala berupa sangat baik, baik, cukup baik, kurang dan baik, sehingga didapatlah hasil nilai kepuasan penumpang.

**Tabel 6. Kinerja Penilaian Atribut**

| No | Indikator | Atribut | Skor | Kinerja Standar Pelayanan |
|---|---|---|---|---|
| **1** | X1.1 | Tersedia informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau berupa alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi | 91 | Sangat Baik |
| **2** | X1.2 | Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau berupa perlengkapan P3K, kursi roda, tandu | 78.65 | Baik |
| **3** | X2 | Ketersediaan CCTV pada KMP Samandar | 77.14 | Baik |
| **4** | X3.1 | Waktu pemeriksaan tiket Kapal Ferry | 83.44 | Sangat Baik |
| **5** | X3.2 | Sigap dan tanggap melayani penumpang sakit atau berkebutuhan khusus | 79.87 | Baik |
| **6** | X4.1 | Ruang Tunggu yang disediakan untuk penumpang | 83.08 | Sangat Baik |
| **7** | X4.2 | Ketersediaan fasilitas Toilet | 83.59 | Sangat Baik |
| **8** | X4.3 | Terpisahnya fasilitas toilet wanita dan | 90.06 | Sangat |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | pria | | Baik |
| **9** | X4.4 | Tersedianya fasilitas unuk melakukan ibadah berupa: Mushola | 91.27 | Sangat Baik |
| **10** | X4.5 | Fasilitas lajur penumpang yang terpisah dengan lajur kendaraan | 80.8 | Sangat Baik |
| **11** | X4.6 | Tersedianya Fasilitas Pendingin Ruangan | 76.79 | Baik |
| **12** | X5.1 | Informasi Pelayanan yang dapat dilihat maupun didengar berupa: informasi dalam bentuk visual maupun dalam bentuk audio | 80.04 | Sangat Baik |
| **13** | X5.2 | Pemberian informasi jika terjadi gangguan pada saat perjalanan kapal | 79.52 | Baik |
| **14** | X5.3 | Fasilitas layanan penumpang berupa ketersediaan fasilitas untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan penerima pengaduan | 80.62 | Sangat Baik |
| **15** | X5.4 | Tempat parkir kendaraan baik roda empat maupun roda dua | 83.48 | Sangat Baik |
| **16** | X5.5 | Pelayanan bagasi penumpang | 86.35 | Sangat Baik |
| **17** | X6.1 | Fasilitas bagi penumpang difabel | 76.74 | Baik |
| **18** | X6.2 | Ruang atau tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi | 73.06 | Baik |
| | | **Total** | 81.97 | Sangat Baik |

*(Sumber: Hasil Olah Data)*

Berdasarkan Tabel di atas, merupakan hasil penilaian responden terhadap kinerja pada setiap indikator pelayanan KMP Samandar. Penilaian tersebut terdiri dari baik, cukup baik, kurang baik dan sangat baik. Rata-rata yang didapat dari penjumlahan skor total pada tabel penilaian atribut diatas adalah 91,00 = 91% yang berkisar diantara 0,81 - 1,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, kinerja pada KMP Samandar saat ini cukup baik sehingga penumpang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Untuk analisis kuadran yaitu menghitung rata-rata nilai tingkat kinerja (*Performance*) dan kepentingan (*Importance*) untuk setiap item indicator.

   Nilai rata-rata dan nilai total butir pertanyaan dari tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) diatas diperoleh dari tabel kepuasan responden Y1 dan Y2 pada halaman lampiran.

   Langkah selanjutnya menghitung skor total antara tingkat kinerja dan kepentingan dari setiap indikator yaitu dengan menjumlahkan bobot skor total setiap indikator dibagi dengan jumlah responden.

   Contoh perhitungan

   Dimana Xi = untuk indikator X1.1 = 415

   Yi = untuk indicator Y1.1 = 456

   Jumlah responden (n) =100

$$Xi\,\frac{415}{100} = 4{,}15$$

$$Yi\,\frac{456}{100} = 4{,}56$$

Perhitungan yang sama digunakan untuk mencari nilai rata-rata penilaian tingkat kinerja dan kepentingan untuk setiap indikator.

**Tabel 7. Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja (*Performance*) dan Kepentingan (*Importance*)**

| No | Indikator | Skor Total | Rata-Rata | Skor Total | Rata-rata |
|---|---|---|---|---|---|

| | | Kinerja Y1 (Xi) | Tingkat Kinerja (Xi) | Kepentingan Y2 (Yi) | Tingkat Kepentingan (Yi) |
|---|---|---|---|---|---|
| **1** | X1.1 | 415 | 4.15 | 456 | 4.56 |
| **2** | X1.2 | 361 | 3.61 | 459 | 4.59 |
| **3** | X2 | 351 | 3.51 | 455 | 4.55 |
| **4** | X3.1 | 378 | 3.78 | 453 | 4.53 |
| **5** | X3.2 | 361 | 3.61 | 452 | 4.52 |
| **6** | X4.1 | 378 | 3.78 | 455 | 4.55 |
| **7** | X4.2 | 387 | 3.87 | 463 | 4.63 |
| **8** | X4.3 | 390 | 3.9 | 433 | 4.33 |
| **9** | X4.4 | 387 | 3.87 | 424 | 4.24 |
| **10** | X4.5 | 383 | 3.83 | 474 | 4.74 |
| **11** | X4.6 | 344 | 3.44 | 448 | 4.48 |
| **12** | X5.1 | 369 | 3.69 | 461 | 4.61 |
| **13** | X5.2 | 365 | 3.65 | 459 | 4.59 |
| **14** | X5.3 | 362 | 3.62 | 449 | 4.49 |
| **15** | X5.4 | 389 | 3.89 | 466 | 4.66 |
| **16** | X5.5 | 367 | 3.67 | 425 | 4.25 |
| **17** | X6.1 | 353 | 3.53 | 460 | 4.6 |
| **18** | X6.2 | 339 | 3.39 | 464 | 4.64 |

*(Sumber: Hasil Olah Data)*

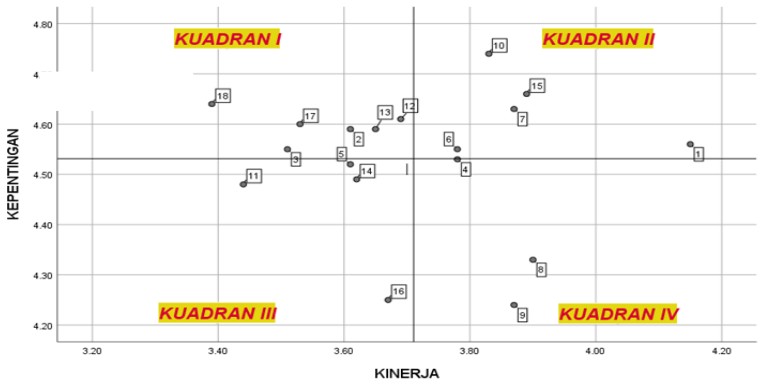
3. Menghitung rata-rata penilain tingkat kinerja/kenyataan (*Performance*) dan kepentingan/harapan (*Importance*) untuk keseluruhan atribut.

**Tabel 8. Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja (*Performance*) dan Kepentingan (*Importance*)**

| No. | Indikator | Rata-Rata Tingkat Kinerja (Xi) | Rata-rata Tingkat Kepentingan (Yi) |
|---|---|---|---|
| **1** | X1.1 | 4.15 | 4.56 |
| **2** | X1.2 | 3.61 | 4.59 |
| **3** | X2 | 3.51 | 4.55 |
| **4** | X3.1 | 3.78 | 4.53 |
| **5** | X3.2 | 3.61 | 4.52 |
| **6** | X4.1 | 3.78 | 4.55 |
| **7** | X4.2 | 3.87 | 4.63 |
| **8** | X4.3 | 3.9 | 4.33 |
| **9** | X4.4 | 3.87 | 4.24 |
| **10** | X4.5 | 3.83 | 4.74 |
| **11** | X4.6 | 3.44 | 4.48 |
| **12** | X5.1 | 3.69 | 4.61 |
| **13** | X5.2 | 3.65 | 4.59 |
| **14** | X5.3 | 3.62 | 4.49 |
| **15** | X5.4 | 3.89 | 4.66 |
| **16** | X5.5 | 3.67 | 4.25 |
| **17** | X6.1 | 3.53 | 4.6 |
| **18** | X6.2 | 3.39 | 4.64 |

*(Sumber: Hasil Olah Data)*

Nilai rata-rata tingkat kinerja/kenyataan (*Performance*) dan kepentingan/harapan (*Importance*) pada tabel di atas diperoleh dari Tabel  yaitu nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*). Tabel  menunjukan nilai rata-rata dari setiap indikator, nilai tersebut selanjutnya dimasukan kedalam kuadrant analisis. Rata-rata tingkat kinerja (Y1) memotong tegak lurus pada sumbuh X horizontal pada sumbu vertikal, yakni sumbu Y yang mencerminkan kepentingan indikator (Y2) atau kepentingan pelanggan. Seperti pada Gambar di bawah ini




*(Sumber:  Hasil Olah Data)*

**Kuadran  I**

Menunjukan bahwa indikator-indikator yang berada dalam kuadran satu  penangananya perlu diprioritaskan karena atribut-atribut ini yang dinilai sangat penting oleh penumpang KMP Samandar.

Indikator pelayanan yang dimaksud pada kuadran satu ini adalah;

**Tabel 9. Hasil Analisi Kuadran 1 (Satu)**

| No Kuadran | Indikator | Atribut |
|---|---|---|
| **1** | X1.1 | Tersedia informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau berupa alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi |
| **6** | X4.1 | Ruang Tunggu yang disediakan untuk penumpang |
| **7** | X4.2 | Ketersediaan fasilitas Toilet |
| **10** | X4.5 | Fasilitas lajur penumpang yang terpisah dengan lajur kendaraan |
| **15** | X5.4 | Tempat parkir kendaraan baik roda empat maupun roda dua |

*(Sumber: Hasil Olah Data)*

Untuk indikator pada kuadran satu kinerja pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan penumpang, akan tetapi kepentingan penumpang terhadap kuadran satu sangat penting, sehingga indikator tersebut kedepannya perlu diprioritaskan atau ditingkatkan lagi. Dangan hasil pada kuadran satu sehingga sangat berpengaruh pada kuadrant empat, dimana rata-rata penumpang KMP Samandar sudah tidak terlalu butuh dengan kinerja yang ada pada kuadran empat diakibatkan penumpang merasa tidak terlalu penting. Jadi hal-hal yang harus diperbaiki pada kualitas pelayanan KMP Samandar adalah indikator yang terletak pada kuadran satu.

**Kuadran II**

Menunjukan bahwa indikator yang berada dalam kuadrant ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat kinerja pelayanan telah sesuai dengan kepentingan penumpang, sehingga dapat memuaskan. Indikator pelayanan yang masuk pada kuadrant ini adalah:

**Tabel 10. Hasil Analisis Kuadrant 2 (Dua)**

| No Kuadran | Indikator | Atribut |
|---|---|---|
| **2** | X1.2 | Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau berupa perlengkapan P3K, kursi roda, tandu |
| **3** | X2 | Ketersediaan CCTV pada KMP Samandar |
| **12** | X5.1 | Informasi Pelayanan yang dapat dilihat maupun didengar berupa: informasi dalam bentuk visual maupun dalam bentuk audio |
| **13** | X5.2 | Pemberian informasi jika terjadi gangguan pada saat perjalanan kapal |
| **17** | X6.1 | Fasilitas bagi penumpang difabel |
| **18** | X6.2 | Ruang atau tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi |

*(Sumber: Hasil Olah Data)*

**Kuadran III**

Menunjukan bahwa indikator yang berada dalam ku adrant ini dinilai masih kurang penting bagi penumpang, sedangkan kinerja pelayanan bisa saja. indikator pelayanan yang masuk pada kuadrant ini adalah:

**Tabel 11. Hasil Analisis Kuadrant 3 (Tiga)**

| No Kuadran | Indikator | Atribut |
|---|---|---|
| **5** | X3.2 | Sigap dan tanggap melayani penumpang sakit atau berkebutuhan khusus |
| **11** | X4.6 | Tersedianya Fasilitas Pendingin Ruangan |
| **14** | X5.3 | Fasilitas layanan penumpang berupa |

| | | |
|---|---|---|
| | | ketersediaan fasilitas untuk memberikan informasi perjalanan kapal dan layanan penerima pengaduan |
| **16** | X5.5 | Pelayanan bagasi penumpang |

*(Sumber: Hasil Olah Data)*

**Kuadran IV**

Menunjukan bahwa atribut-atribut yang berada dalam kuadrant ini dinilai lebih berlebihan dalam pelayanan, hal ini desebabkan karena penumpang menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya indikator-indikator tersebut, akan tetapi dalam kinerja yang dilakukan dengan sengat baik sehingga dirasakan berlebihan. Atribut pelayanan yang masuk pada kuadrant ini adalah :

**Tabel 11. Hasil Analisis Kuadrant 4 (Empat)**

| No Kuadran | Indikator | Atribut |
|---|---|---|
| **4** | X3.1 | Waktu pemeriksaan tiket Kapal Ferry |
| **8** | X4.3 | Terpisahnya fasilitas toilet wanita dan pria |
| **9** | X4.4 | Tersedianya fasilitas unuk melakukan ibadah berupa: Mushola |

*(Sumber: Hasil Olah Data)*

Indikator-indikator yang pada kuadrant empat terlalu diperhatikan oleh pihak KMP Samandar, yang semestinya mereka lebih dapat mengalokasikan sumber dayanya untuk prioritas utama terlebih dahulu.

Kepuasan pengguna jasa atau penumpang merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja pelayanan yang diberikan dengan kepentingan. Kepuasan ini akan terjadi ketika kinerja pelayanan lebih baik dibandingkan dengan kepentingan. Sedangakan ketidakpuasan terjadi apabila kinerja pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang di ingginkan.

**Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian pengembangan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik suatu kesimpulan. Kesimpulannya adalah Lembar Kerja Peserta Didik Pada Materi Statistika yang telah dirancang dinyatakan valid, praktis dan efektif. Kevalidan diperoleh dari penilaian empat orang validator, kepraktisan diperoleh dari lembar angket respon peserta didik dan keefektifan diperoleh dari tes yang diberikan kepada peserta didik. Untuk tingkat kevalidan memiliki persentase 73,89% dengan kriteria valid, untuk tingkat kepraktisan memiliki persentase 87,8% dengan kriteria sangat praktis dan untuk tingkat keefektifan memiliki persentase 85% dengan kriteria sangat efektif.

**Daftar Pustaka**


Ambon Kota BPS. Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan di Kota Ambon, 2020 Diakses pada 10 Oktober 2023.

Andar Sitohang, 2022, Analisis Kinerja Pelayanan Kapal Motor Ferry Penumpang di Danau Toba

Abbas Salim, 1993, Manajemen Transportasi, Rajagrafindo Persada. Jakarta

Abipraya, Soedjono, 2002. Perencanaan Pembangunan di Indonesia :konsep, model, kebijaksanaan, instrumen serta strategi, Airlangga University Press, Surabaya.

Fandi, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2007. "Manajemen Kualitas Jasa". Yogyakarta : ANDI.

Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.

Khadafy at el2019, DimensiKualitasPelayanan

La Ode Ahmad Rasid, 2021, Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Angkutan Penyeberangan Amolengo-Pure Provinsi Sulawesi Tenggara

Martilla, J.A. and James, J.C. (1977). "Importance-performance analysis". Journal of Marketing, Vol. 41 No. 1, pp. 77-9.

Nasution, 1996, Manajemen Transportasi, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Peraturan Menteri PerhubunganRebublik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 TentangStandarPelayananPenumpangAngkutanPenyeberangan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 104 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.

Riskawati.2013. Uji Validitas dan Reliabilitas..Diakses pada tanggal 25 januari 2017.

Rival, F. 2018, Kajian Kinerja Pelayanan Kapal Penyeberangan Surabaya-Lombok Dengan Metode IPA dan SWOT, Malang.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :Alfabeta, CV.

Suryana, Buku Ajar Perkuliahan :Metodologi Penelitian, Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.

Supranto 2001, Tentang Prioritas Peningkatan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Soedjono (2002), Tentang Sarana dan Prasarana Sistem Angkutan Penyeberangan.