

Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kapal Feri Penyeberangan Ketapang–Gilimanuk pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*

(Evaluation of the level of service users for the Ketapang–Gilimanuk Ferry Ferry Service during the Covid-19 Pandemic Using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis)

Dyon Setio Utomo¹, Henri Siswanto^{2*}, Bambang Supriyanto³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Malang - Jl. Semarang No.5, Sumbersari, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65145

ARTICLE INFO

Article history

Received : 16 July 2022

Revised : 27 August 2022

Accepted : 20 September 2022

DOI :

<https://doi.org/10.33366/rekabuana.v7i2.3971>

Keywords :

customer satisfaction index; ferry; user satisfaction

*e-mail corresponding author :

henri.siswanto.ft@um.ac.id

ABSTRAK

Pemerintah Indonesia telah menetapkan kebijakan pembatasan mobilisasi masyarakat untuk mencegah penyebaran Covid-19. Kebijakan ini berdampak pada penurunan jumlah penumpang transportasi umum, termasuk penurunan penumpang kapal feri penyeberangan Ketapang–Gilimanuk. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan pada kapal penyeberangan rute Ketapang–Gilimanuk pada saat pandemi Covid-19. Analisis dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Temuan yang diperoleh pada penelitian adalah nilai CSI yaitu 75,12%, ini mempunyai makna bahwa penumpang jasa kapal penyeberangan umumnya ‘puas’ terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa atribut perlu dievaluasi dan diperbaiki berdasarkan analisis IPA, yaitu: tersedia jaket keselamatan, tersedia perlengkapan P3K, tersedia sekoci, tersedia petugas keamanan, tersedia informasi nomor pengaduan, tersedia tempat sampah, tersedia toilet, dan tersedia fasilitas sirkulasi udara.

PENERBIT

UNITRI PRESS

Jl. Telagawarna, Tlogomas-
Malang, 65144, Telp/Fax:
0341-565500



This is an open access article under the **Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License**. Any further distribution of this work must maintain attribution to the author(s) and the title of the work, journal citation and DOI. CC–BY-SA

ABSTRACT

The Indonesian government has established a policy of limiting community mobilization to prevent the spread of Covid-19. This policy decreased the number of public transport passengers, including a decrease in ferry passengers crossing Ketapang–Gilimanuk. The study assesses user satisfaction with the Ketapang–Gilimanuk ferry service during the Covid-19 pandemic. The analysis methods are the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results obtained a CSI value of 75.12%, indicating that ferry service users are generally 'satisfied' with the quality of service provided. The attributes that need to be evaluated and improved based on the IPA analysis are available life jackets, first aid kits, lifeboats, security officers, complaint number information, trash bins, toilets, and air circulation facilities.

Cara Mengutip : Utomo, D. S., Siswanto, H., Supriyanto, B. (2022). Evaluation of the level of service users for the Ketapang–Gilimanuk Ferry Ferry Service during the Covid-19 Pandemic Using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. *Reka Buana : Jurnal Ilmiah Teknik Sipil dan Teknik Kimia*, 7(2), 201-212. doi:<https://doi.org/10.33366/rekabuana.v7i2.3971>

1. PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2020, seluruh dunia dikejutkan oleh munculnya pandemi penyakit coronavirus disease 2019 (Covid-19). Covid-19 telah terbukti menyebabkan infeksi pada saluran pernapasan, mulai dari gejala flu ringan hingga penyakit pernapasan yang lebih parah [1]–[3]. Penyebaran Covid-19 terjadi melalui droplet atau tetesan kecil yang terdapat dalam air liur dan cairan tubuh yang dikeluarkan melalui hidung saat seseorang yang terinfeksi bersin atau batuk [4]. WHO menyarankan agar pemerintah di seluruh dunia menerapkan *social distancing* dengan standar yang dapat diterima sesuai dengan kebutuhan masing-masing negara [5]. Dengan mengacu pada pedoman dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), negara-negara di seluruh dunia menyatakan keadaan darurat nasional, dengan menerapkan kebijakan untuk melakukan kegiatan di dalam rumah, membatasi pergerakan manusia, melarang pertemuan massal baik di tempat terbuka maupun tertutup, serta menutup semua tempat hiburan [6]–[8].

Guna mengurangi penyebaran Covid-19, pemerintah telah menerbitkan regulasi berupa Peraturan Menteri Perhubungan No. 18 Tahun 2020 yang mengatur pengendalian transportasi sebagai langkah pencegahan penyebaran virus Corona [9]. Peraturan tersebut menjelaskan bahwa setiap moda transportasi yang membawa penumpang diperbolehkan mengangkut tidak lebih dari 50% dari total kapasitas penumpang dan memenuhi protokol kesehatan yang sudah diamanatkan oleh pemerintah [10]–[12]. Di samping itu, Kementerian Perhubungan telah mengeluarkan Surat Edaran yang memuat ketentuan bahwa setiap individu yang menggunakan transportasi umum diwajibkan untuk menunjukkan bukti sertifikat vaksin dengan minimal satu dosis serta hasil negatif tes PCR atau tes cepat antigen [13].

Kebijakan yang diterapkan pemerintah untuk membatasi penyebaran virus Covid-19 dengan membatasi mobilitas perjalanan masyarakat menyebabkan terjadinya persaingan antar jasa transportasi semakin tinggi agar tetap dapat bertahan [14], [15]. Selain itu, adanya kebijakan tersebut memungkinkan akan adanya pengaruh besar terhadap jumlah penumpang jasa transportasi [16]. Hal ini juga terjadi pada kapal feri penyeberangan Ketapang–Gilimanuk yang biasanya selalu ramai digunakan oleh banyak penumpang, pada saat PPKM Darurat data rata-rata harian total penumpang turun sebanyak 50,6% dan untuk kendaraan turun sebanyak 37,2% [17].

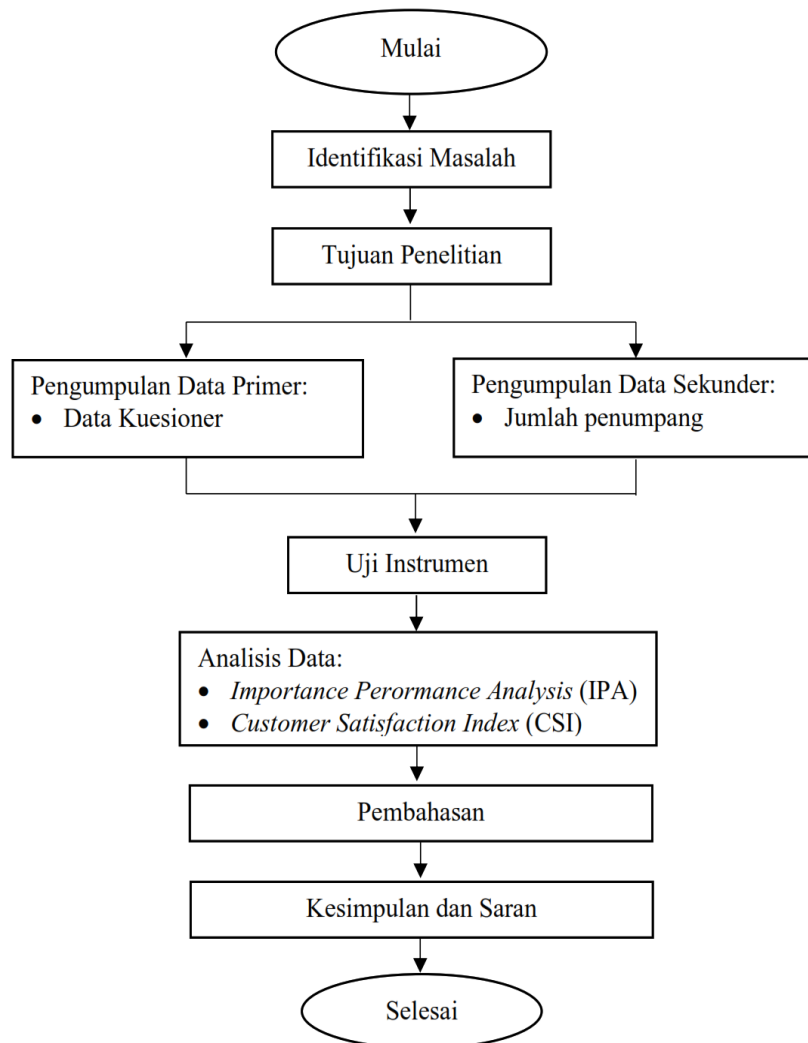
Dengan kondisi ini, tingkat pelayanan kapal feri penyeberangan Ketapang–Gilimanuk sebagai transportasi umum harus lebih dikembangkan dengan baik dan benar agar menunjang kenyamanan dan keamanan dari penumpang serta selalu menerapkan protokol kesehatan Covid-19 sesuai standar agar tercapainya kepuasan pelanggan [18], [19]. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menginvestigasi tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan yang diberikan oleh kapal penyeberangan Ketapang–Gilimanuk pada saat pandemi Covid-19.

2. METODE PENELITIAN

Data penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, data primer diperoleh secara langsung dari pengguna jasa, yaitu didapat melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa kapal feri penyeberangan Ketapang-Gilimanuk. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui literatur-literatur, informasi atau dokumen perusahaan, serta sumber lain yang relevan.

Kuesioner disusun berdasarkan variabel tingkat pelayanan pada kapal laut dengan menggunakan pendekatan pada skala *likert*. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data karakteristik responden dan hasil tanggapan atau pendapat dari sikap responden terhadap variabel penelitian. Dari hasil data kuesioner dilakukan pengukuran nilai pada kriteria tiap atribut yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode IPA dan metode CSI.

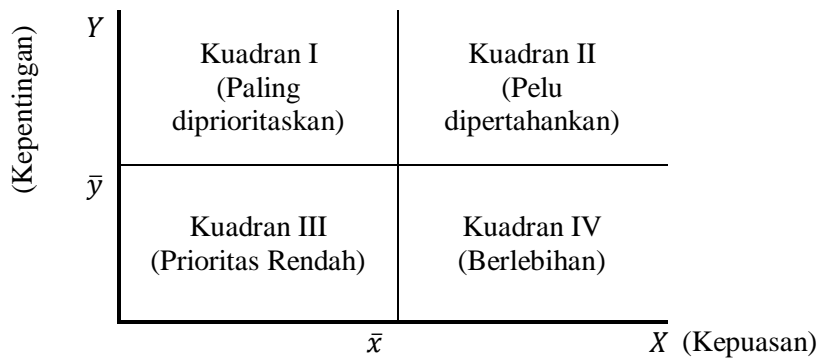
Garis besar skema rancangan penelitian ditunjukkan dalam diagram alir penelitian pada Gambar 1. Penelitian dilakukan pada kapal feri penyeberangan Ketapang–Gilimauk yang dilakukan pada tanggal 15 Maret–1 April 2022 pada saat PPKM level 2.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Data karakteristik dan persepsi pengguna jasa didapat melalui pembagian kuesioner kepada pengguna jasa kapal feri. Dalam pengukuran persepsi kepuasan pengguna jasa kapal feri pada kuesioner, digunakan sebagai acuan pedoman dari Peraturan Menteri Perhubungan No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dan Permenhub No. PM 18 Tahun 2020 yang mengatur tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Populasi yang digunakan adalah seluruh pengguna kapal feri yang naik dari pelabuhan Ketapang. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel dan diperoleh sebanyak 98 sampel.

Analisis IPA mengukur hubungan persepsi kepentingan dari pengguna jasa dan kepuasan pelayanan yang dikenal dengan analisis kuadran. Hasil nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna disampaikan pada diagram kartesius IPA, dengan sumbu Y adalah kepentingan dan sumbu X adalah kepuasan, dan ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Pembagian Kuadran Dalam IPA

Sumber: Supranto [20]

Penelitian ini menggunakan CSI untuk menilai tingkat kepuasan pengguna secara umum dengan memperhitungkan tingkat kepuasan dan kepentingan dari atribut-atribut layanan yang diukur. Proses perhitungan dalam metode CSI melibatkan beberapa tahapan. Pertama, menghitung MIS (Mean Importance Score) dan MSS (Mean Satisfaction Score). Selanjutnya, menghitung WF (Weighted Factor) dengan mengkonversi nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi persentase sehingga jumlah total menjadi 100%. Setelah itu, menghitung WS (Weighted Score) dengan mengalikan skor rata-rata tingkat kepuasan dengan WF. Tahap selanjutnya adalah menghitung WT (Weighted Total) dengan menjumlahkan nilai WS dari semua atribut. Terakhir, untuk mendapatkan Satisfaction Index, nilai WT dibagi dengan skala likert maksimum yang digunakan, lalu dikalikan dengan 100%.

Penentuan tingkat kepuasan pengguna mengacu pada rentang nilai kepuasan [21], ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Nilai CSI (Indeks Kepuasan)

Kriteria CSI	Nilai CSI
Sangat Puas	0,81 – 1,00
Puas	0,66 – 0,80
Cukup Puas	0,51 – 0,65
Kurang Puas	0,35 – 0,50
Tidak Puas	0,00 – 0,34

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Data kuesioner karakteristik pengguna kapal feri ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Pengguna Kapal Penyeberangan Ketapang–Gilimanuk

Kategori	Karakteristik	Jumlah	Bobot
Umur	17 s.d. 25 Tahun	24	22%
	26 s.d. 35 Tahun	40	36%
	36 s.d. 45 Tahun	30	27%
	46 s.d. 55 Tahun	16	15%
	Lebih dari 56 Tahun	0	0%
Jenis Kelamin	Laki-laki	64	58%
	Perempuan	46	42%
Jenis Pekerjaan	PNS/ABRI	13	12%
	Pegawai swasta	18	16%
	Wiraswasta	29	26%
	Petani/Buruh	20	18%
	Pelajar/Mahasiswa	14	13%
	Tidak bekerja	11	10%
	Lainnya	5	5%
Pendapatan Per bulan	Kurang dari Rp. 500.000	13	12%
	Rp. 500.000 s.d. Rp. 1.500.000	22	20%
	Rp. 1.500.000 s.d. Rp. 3.000.000	31	28%
	Rp. 3.000.000 s.d. Rp. 4.500.000	26	24%
	Lebih dari Rp. 4.500.000	18	16%
Maksud Perjalanan	Kantor/Dinas/Bisnis	21	19%
	Belanja/Berdagang	39	36%
	Sekolah/Kuliah	19	17%
	Wisata/Keluarga/Pribadi	31	28%
Frekuensi Perjalanan	Sangat jarang (1–3 kali/bulan)	27	24%
	Jarang (4–6 kali/bulan)	35	32%
	Sering (7–10 kali/bulan)	33	30%
	Sangat sering (>10 kali/bulan)	15	14%

Tabel 2 menampilkan berapa jumlah dan besarnya persentase untuk masing-masing karakteristik pengguna jasa pada setiap kategori yang mana dapat diketahui bahwa sebagian besar pengguna kapal feri selama pandemi covid-19 berusia 26–35 tahun, berjenis kelamin laki-laki. Pengguna jasa mayoritas adalah wiraswasta berpendapatan per bulan

antara Rp. 1.500.000 s.d. Rp. 3.000.000, bermaksud perjalanan untuk belanja/berdagang, dan mempunyai frekuensi perjalanan 4-6 kali/bulan.

3.2. Tingkat Kesesuaian

Nilai kesesuaian (Tki) didapatkan dari hasil rasio nilai kepuasan terhadap nilai kepentingan. Sedangkan hasil analisis tingkat kesesuaian layanan kapal feri penyeberangan Ketapang–Gilimanuk ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Kepuasan dan Kepentingan Pelayanan Kapal Feri

No.	Indikator	Skor		Tki (%) (Xi/Yi)
		Kepuasan (Xi)	Kepentingan (Yi)	
KESELAMATAN				
1	Tersedianya alat pemadam kebakaran	3,77	4,59	82,18
2	Tersedianya petunjuk jalur arah evakuasi	3,78	4,67	80,93
3	Tersedianya jaket keselamatan (<i>life jacket</i>)	3,73	4,77	78,10
4	Tersedianya sekoci	3,35	4,55	73,45
5	Tersedianya perlengkapan P3K	3,51	4,51	77,82
RATA-RATA KESELAMATAN				78,50
KEAMANAN				
6	Tersedianya CCTV	3,91	4,57	85,49
7	Kecukupan tenaga keamanan	3,44	4,53	75,90
8	Kecukupan informasi alamat pengaduan	3,60	4,52	79,68
RATA-RATA KEAMANAN				80,36
KEANDALAN				
9	Ketetapan/kepastian waktu berangkat dan kedatangan kapal laut	4,02	4,49	89,47
RATA-RATA KEANDALAN				89,47
KENYAMANAN				
10	Ruang penumpang di dalam kapal feri	4,10	4,60	89,13
11	Tersedianya toilet	3,73	4,80	77,65
12	Tersedia tempat sampah	3,52	4,65	75,59
13	Lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200 s/d 300 lux	3,82	4,79	79,70
14	Tingkat kebisingan yang disebabkan oleh mesin maupun faktor eksternal maksimal 85 dB	3,87	4,25	91,22
15	Kecukupan fasilitas ventilasi udara dan pendingin ruangan	3,58	4,55	78,80
16	Tersedia ruang ibadah	3,77	4,34	87,00
17	Tersedia kafeteria/kantin	4,03	4,31	93,46
18	Adanya info larangan merokok di atas kapal feri	3,84	4,57	83,90
RATA-RATA KENYAMANAN				84,05
KEMUDAHAN				
19	Fasilitas naik turun penumpang di atas kapal feri	3,94	4,52	87,12
20	Adanya informasi mengenai setiap ruangan di atas kapal feri	3,95	4,53	87,35
21	Adanya informasi setiap ada gangguan perjalanan pada kapal feri	3,76	4,61	81,66
RATA-RATA KEMUDAHAN				85,38
KESETARAAN				
22	Tersedianya tempat tidur prioritas untuk penumpang difabel	3,40	4,33	78,57
23	Tersedianya fasilitas bagi penumpang difabel	3,80	4,46	85,13
RATA-RATA KESETARAAN				81,85

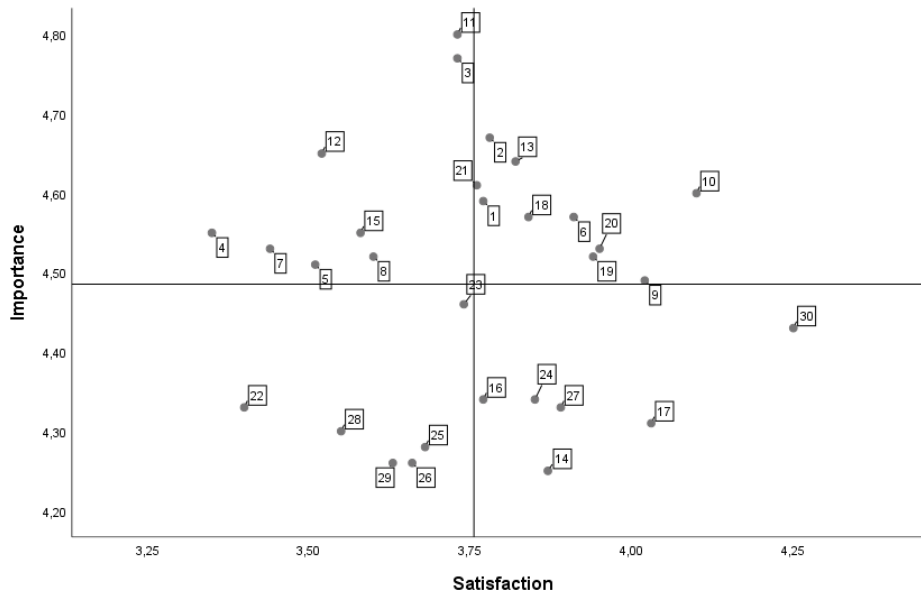
PROTOKOL KESEHATAN				
24	Aturan penumpang wajib memakai masker di atas kapal feri	3,85	4,34	88,68
25	Penerapan <i>physical distancing</i>	3,68	4,28	85,99
26	Petugas memastikan pemakaian masker dan penerapan <i>physical distancing</i>	3,66	4,26	85,93
27	Petugas memastikan jumlah penumpang sesuai kapasitas yang ditentukan selama Covid-19	3,90	4,33	90,13
28	Pengecekan suhu penumpang secara periodik di atas kapal feri	3,55	4,30	82,66
29	Tersedianya informasi <i>call center</i> fasilitas kesehatan di atas kapal	3,63	4,26	85,07
30	Aturan penumpang wajib menunjukkan sertifikat vaksin minimal dosis satu	4,26	4,43	96,30
RATA-RATA PROTOKOL KESEHATAN				87,82
RATA-RATA TINGKAT KESESUAIAN				83,86

Tabel 3 menjelaskan besarnya persentase tingkat kesesuaian dari tiap-tiap atribut pelayanan. Dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian keselamatan sebesar 78,50%, tingkat kesesuaian keamanan 80,36%, tingkat kesesuaian keandalan sebesar 89,47%, tingkat kesesuaian kenyamanan sebesar 84,05%, tingkat kesesuaian kemudahan sebesar 85,38%, tingkat kesesuaian kesetaraan 81,85%, dan untuk tingkat kesesuaian protokol kesehatan sebesar 87,82%. Menurut Wibowo, dkk. (2018) kriteria penilaian tingkat kesesuaian yaitu >100% menunjukkan bahwa pelayanan amat memuaskan, 100% menunjukkan bahwa pelayanan sudah memuaskan, 66-99% menunjukkan pelayanan kurang memuaskan, 33-65% menunjukkan bahwa pelayanan tidak memuaskan, dan 0-32% menunjukkan pelayanan sangat tidak memuaskan. Nilai keseluruhan rata-rata tingkat kesesuaian pada penelitian ini adalah 83,86%. Nilai ini masuk dalam kategori nilai dengan rentang 66-99% yang menunjukkan pelayanan kurang memuaskan. Hal ini disebabkan karena atribut pelayanan dianggap penting oleh pengguna, namun pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

3.3. Analisis IPA

Hasil analisis pada metode ini mengacu pada nilai kepuasan dan nilai kepentingan berdasarkan Tabel 3 yang kemudian ditampilkan dalam bentuk diagram kartesius. Nilai pembatas kuadran sesuai dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan (X_i) adalah 3,76 dan nilai rata-rata tingkat kepentingan (Y_i) adalah 4,49. Skor rata-rata 30 atribut pelayanan dalam penelitian ini disajikan dalam diagram kartesius IPA yang ditunjukkan pada Gambar 2.

Sesuai dengan hasil dengan menggunakan metode IPA, seluruh atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran I diprioritaskan untuk ditinjau lebih lanjut dan diperbaiki. Atribut-atribut layanan yang termasuk dalam kuadran I meliputi ketersediaan jaket keselamatan (*life jacket*), ketersediaan perlengkapan P3K, ketersediaan sekoci, ketersediaan informasi nomor pengaduan, ketersediaan petugas keamanan, ketersediaan toilet, ketersediaan tempat pembuangan sampah, dan kecukupan fasilitas ventilasi udara dan pendingin ruangan.



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Ketepatan waktu keberangkatan dinilai puas oleh pengguna, di mana atribut ini masuk pada kuadran II, artinya atribut ini mempunyai kepentingan tinggi dan berkinerja baik. Penelitian Febrianti [22] di penyeberangan Singkil-Pulau Banyak, pengguna menilai tidak puas atas atribut ini.

3.4. Analisis CSI

Perhitungan CSI dilakukan dengan menggunakan MIS dan MSS pada setiap atribut, hasil penentuan nilai CSI disampaikan pada Tabel 4.

Tabel 5. Penentuan Nilai CSI (Customer Satisfaction Index)

No.	Indikator	MIS	MSS	WF	WS
KESELAMATAN					
1	Tersedianya alat pemadam kebakaran	4,59	3,77	3,41	12,86
2	Tersedianya petunjuk jalur evakuasi	4,67	3,78	3,47	13,12
3	Tersedianya jaket keselamatan (<i>Life Jacket</i>)	4,77	3,73	3,54	13,21
4	Tersedianya sekoci	4,55	3,35	3,38	11,31
5	Tersedianya perlengkapan P3K	4,51	3,51	3,35	11,75
KEAMANAN					
6	Tersedianya CCTV	4,57	3,91	3,39	13,27
7	Tersedianya petugas keamanan	4,53	3,44	3,36	11,55
8	Tersedianya nomor pengaduan	4,52	3,60	3,35	12,07
KEANDALAN					
9	Ketetapan/kepastian waktu berangkat dan kedatangan kapal laut	4,49	4,02	3,33	13,40
KENYAMANAN					
10	Ruang penumpang di dalam kapal feri	4,60	4,10	3,41	14,00
11	Tersedianya toilet	4,80	3,73	3,56	13,28
12	Tersedia tempat sampah	4,65	3,52	3,46	12,16
13	Lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200 s/d 300 lux	4,79	3,82	3,56	13,58

14	Tingkat kebisingan dari suara mesin maupun faktor luar tidak melebihi 85 dB	4,25	3,87	3,15	12,21
15	Tersedianya fasilitas sirkulasi udara, seperti AC/kipas angin/ventilasi udara	4,55	3,58	3,37	12,09
16	Tersedia ruang ibadah	4,34	3,77	3,22	12,14
17	Tersedia kafetaria/kantin	4,31	4,03	3,20	12,88
18	Adanya info larangan merokok di atas kapal feri	4,57	3,84	3,39	13,02
KEMUDAHAN					
19	Fasilitas naik turun penumpang di atas kapal feri	4,52	3,94	3,35	13,20
20	Adanya informasi mengenai setiap ruangan di atas kapal feri	4,53	3,95	3,36	13,29
21	Adanya informasi setiap ada gangguan perjalanan pada kapal feri	4,61	3,76	3,42	12,88
KESETARAAN					
22	Tersedianya tempat tidur prioritas untuk penumpang difabel	4,33	3,40	3,21	10,92
23	Tersedianya fasilitas bagi penumpang difabel (seperti kursi roda)	4,46	3,74	3,31	12,38
PROTOKOL KESEHATAN					
24	Aturan penumpang wajib memakai masker di atas kapal feri	4,34	3,85	3,22	12,38
25	Penerapan <i>physical distancing</i>	4,28	3,68	3,18	11,70
26	Petugas memastikan pemakaian masker dan penerapan <i>physical distancing</i>	4,26	3,66	3,17	11,60
27	Petugas memastikan jumlah penumpang sesuai kapasitas yang ditentukan selama Covid-19	4,33	3,90	3,21	12,53
28	Pengecekan suhu penumpang secara periodik di atas kapal feri	4,30	3,55	3,19	11,35
29	Tersedianya informasi <i>call center</i> fasilitas kesehatan di atas kapal	4,26	3,63	3,17	11,48
30	Aturan penumpang wajib menunjukkan sertifikat vaksin minimal dosis satu	4,43	4,26	3,29	14,01
JUMLAH		134,71	112,68	100	
Weighted Total (WT)					375,60
CSI					75,1%

Diperoleh nilai CSI sebesar 75,12%. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan indeks kepuasan berkisar antara 0,66–0,80 yang artinya seluruh pengguna jasa kapal feri penyeberangan Ketapang–Gilimanuk merasa “puas” dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan hasil ini berarti pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa sudah baik, namun penyedia jasa kapal feri tetap perlu melakukan peningkatan pelayanan secara bertahap agar ke depannya pelayanan yang diberikan dapat lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna jasa. Kualitas layanan perlu terus ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pelanggan atau pengguna [23]. Sedangkan menurut Carlson dan O’cass [24] mengedepankan pentingnya pendekatan evaluasi mutu pelayanan untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Peneliti lain, Siffredi dan Vilches [25] mengatakan bahwa identifikasi atribut, ekspektasi pelanggan dan perencanaan program yang perlu dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Manajemen penyedia jasa kapal feri dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat menaikkan nilai CSI yang 75,12%. Terutama atribut-atribut pada kuadran I perlu diperbaiki.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data penelitian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna jasa kapal feri adalah laki-laki (58%) dengan usia dominan antara 26-35 tahun (36%). Sebanyak 26% dari responden bekerja sebagai wiraswasta dan sekitar 28% memiliki pendapatan bulanan sebesar Rp. 1.500.000 hingga Rp. 3.000.000. Tujuan perjalanan utama adalah untuk belanja/berdagang (36%), dengan frekuensi perjalanan sebanyak 4-6 kali dalam sebulan (32%).

Namun, ada beberapa aspek layanan yang dinilai kurang memuaskan dan membutuhkan perbaikan, seperti ketersediaan jaket keselamatan (life jacket), sekoci, perlengkapan P3K, kecukupan petugas keamanan, informasi nomor pengaduan, tempat sampah, serta toilet dan fasilitas ventilasi udara dan pendingin ruangan. Meskipun begitu, tingkat kepuasan pengguna berdasarkan nilai CSI yaitu 75,12%, menunjukkan bahwa penumpang kapal penyeberangan puas dengan layanan yang didapatkan. Tantangan yang dihadapi penyedia jasa adalah meningkatkan nilai CSI agar mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi, seperti kategori "sangat puas" dengan CSI di atas 0,80.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada LPPM (Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat) Universitas Negeri Malang terhadap pendanaan penelitian ini melalui program Penelitian dan Pengabdian Masyarakat sumber dana Internal UM Tahun Anggaran 2022 dengan skema Penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Aditia, "Covid-19 : Epidemiologi, Virologi, Penularan, Gejala Klinis, Diagnosa, Tatalaksana, Faktor Risiko dan Pencegahan," *J. Penelit. Perawat Prof.*, vol. 3, no. November, pp. 653–660, 2021
- [2] Z. Nabila, A. R. Isnain, Permata, and Z. Abidin, "Analisis Data Mining Untuk Clustering Kasus Covid-19 Di Provinsi Lampung Dengan Algoritma K-Means," *J. Teknol. Dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 100–108, 2021.
- [3] N. H. Nasution and A. Hidayah, "Gambaran Pengetahuan Masyarakat Tentang Pencegahan Covid-19 Di Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, Kota Padangsidimpuan," *J. Kesehat. Ilm. Indones.*, vol. 6, no. 1, pp. 107–114, 2021.
- [4] WHO, "Infection Prevention and Control During Health Care when COVID-19 is Suspected," *Interim Guid. ed. Geneva*, 2020.
- [5] WHO, "Responding to community spread of COVID-19," *interim Guid.*, 2020.
- [6] J. Arellana, L. Márquez, and V. Cantillo, "COVID-19 Outbreak in Colombia: An Analysis of Its Impacts on Transport Systems," *J. Adv. Transp.*, vol. 2020, pp. 1–16, Aug. 2020, doi: 10.1155/2020/8867316.

- [7] J. Dai, Z. Liu, and R. Li, "Improving the subway attraction for the post-COVID-19 era: The role of fare-free public transport policy," *Transp. Policy*, vol. 103, pp. 21–30, Mar. 2021, doi: 10.1016/j.tranpol.2021.01.007.
- [8] S. Sugiyanto, I. W. Arnaya, S. S. Ryanto, and A. A. B. O. K. Surya, "Analisa Faktor Pemilihan Moda Transportasi Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process," *J. Teknol. Transp. dan Logistik*, vol. 2, no. 1, pp. 11–18, 2021, doi: 10.52920/jttl.v2i1.18.
- [9] Menteri Perhubungan Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*. 2020.
- [10] W. S. Ashari, Z. P. Hafizillah, and D. Budiman, "Analisis Kelayakan Sarana dan Prasarana KM. Kelud dalam Menghadapi Tatanan Baru Pandemi Covid-19," *J. Jalasena*, vol. 3, no. 1, pp. 26–33, 2021.
- [11] M. Bilal, Suharno, and N. Dewi, "Pelaksanaan Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 18 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi dalam Rangka Pencegahan Covid 19," *J. Supremasi*, pp. 115–129, Feb. 2021, doi: 10.35457/supremasi.v11i1.1316.
- [12] M. A. Sultan, A. Gaus, I. H. A. Wahab, A. M. Abdullah, and N. Nu'man, "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Speedboat Tidore-Sofifi," *J. Rekayasa Konstr. Mek. Sipil*, vol. 03, no. 02, pp. 89–96, 2020, doi: 10.54367/jrkms.v3i2.824.
- [13] Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, *Surat Edaran Nomor 44 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam NEgeri dengan Transportasi Laut pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. 2021.
- [14] D. Prasetyo, "Manajemen Strategi Perusahaan Transportasi di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Perum Damri Purwokerto)," IAIN Purwokerto, 2021.
- [15] Sulasmi, S. Alhadar, O. S. Nusu, Ical, I. Laky, and R. Amir, "Analisis Manajemen Strategi Bisnis Travel Agent Di Masa Pandemi Covid 19," *PUBLIK J. Manaj. Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi dan Pelayanan Publik*, vol. VII, pp. 259–270, 2021.
- [16] L. Luthfiyah, "Pandemi dan Ketahanan Transportasi Umum: Kajian Literatur pada Suroboyo Bus dalam Merespon Pandemi COVID-19," *Borobudur Commun. Rev.*, vol. 1, no. 1, pp. 39–51, 2021, doi: 10.31603/bcrev.4897.
- [17] PT. ASDP Indonesia Ferry Persero, "Penumpang Ferry Turun Drastis, ASDP Pastikan Layanan Logistik Tetap Lancar dan Protokol Kesehatan Ditingkatkan," *Siaran Pers PT. ASDP Indonesia Ferry Persero*, 2021.

- [18] Y. Anggraini and Suwarlan, “Analisis Pelayanan Terminal Penumpang Regional 2 Terhadap Kepuasan Pelanggan di Masa Pandemi Covid-19,” vol. 08, no. 01, pp. 12–17, 2022.
- [19] A. Fathullah, “Analisa Tingkat Pelayanan Kapal Penumpang KMP Gili Iyang (Kapal Ferry) Trayek Paciran–Bawean Jawa Timur,” Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2021.
- [20] J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- [21] A. N. Habibie, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Customer Service Galeri Indosat Bogor,” Institut Pertanian Bogor, 2006.
- [22] A. Febrianti, S. Indriani, and E. Adriantantri, “Jasa Penyeberangan Laut dengan Metode Service Quality dan Impotance Performance Analysis (Studi Kasus PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil),” *J. Valtech (Jurnal Mhs. Tek. Ind.)*, vol. 4, no. 1, 2021.
- [23] J.-H. Lee, H.-D. Kim, Y. J. Ko, and M. Sagas, “The influence of service quality on satisfaction and intention: A gender segmentation strategy,” *Sport Manag. Rev.*, vol. 14, no. 1, pp. 54–63, Jan. 2011, doi: 10.1016/j.smr.2010.02.002.
- [24] J. Carlson and A. O’Cass, “Exploring the relationships between e-service quality, satisfaction, attitudes and behaviours in content-driven e-service web sites,” *J. Serv. Mark.*, vol. 24, no. 2, pp. 112–127, 2010, doi: 10.1108/08876041011031091.
- [25] C. Siffredi and F. Vilches, “Pillars for the management of sport organisations,” *ITF Coach. Sport Sci. Rev.*, vol. 30, no. 87, pp. 25–27, 2022.