

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**PENGARUH KUALITAS PALAYANAN KEPELABUHAN DINAS  
PERHUBUNGAN TERHADAP KEPUASAN PEMILIK DAN ATAU  
NAHKODA KAPAL SEBAGAI PENGGUNA JASA PELABUHAN  
RAKYAT KOTA BAUBAU**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi  
Bidang Minat Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**YAHYA SEPTERIO DWI PUTRA**

**NIM. 015980197**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2011**

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPELABUHANAN DINAS PERHUBUNGAN TERHADAP KEPUASAN PEMILIK DAN ATAU NAHKODA KAPAL SEBAGAI PENGGUNA JASA PELABUHAN RAKYAT KOTA BAUBAU

Yahya Septerio Dwi Putra  
Universitas Terbuka  
yahya\_ut@yahoo.co.id

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa pelabuhan khususnya Pelabuhan Jembatan Batu dan Pelabuhan Sulaa oleh Pemerintah Kota Baubau dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Baubau diperlukan suatu penelitian untuk mengukur sejauh mana pengaruh dan berapa besar kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau kepada pengguna jasa kepelabuhanan. Karena ada beberapa masalah di pelabuhan rakyat Kota Baubau yang cenderung membuat resah para pemilik dan atau nahkoda kapal pada saat menggunakan jasa pelabuhan rakyat di Kota Baubau khususnya pelabuhan Jembatan Batu dan Sulaa. Hal ini mengindikasikan pelayanan aparatur Dinas Perhubungan di pelabuhan rakyat kurang efektif dan efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa pelabuhan rakyat kota baubau khususnya pelabuhan rakyat Jembatan Batu dan Sulaa.

Sampel responden didapat dari 172 pemilik dan atau nahkoda kapal yang berdomisili di Baubau dengan berat kotor dibawah 7 tons, dengan memberikan data kuisisioner yang terdiri dari 25 pertanyaan, dan diperkuat oleh wawancara terhadap beberapa pejabat dari Dinas Perhubungan, data kuisisioner diolah secara kuantitatif dengan alat analisa korelasi sederhana Kendall's Tau, koefisien kendall's konkordansi serta koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *x* (*independent*) terhadap variabel *y* (*dependent*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan Kualitas pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan yang signifikan masing-masing dimensi *tangibility* sebesar 52%, begitu pula variabel *reliability* 64,9%, variabel *responsivness* 57,1%, variabel *Assurance* 45% dan variabel *Emphaty* sebesar 64,1% terhadap variabel kepuasan. Koefisien determinasi dari indikator-indikator masing-masing dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan memiliki pengaruh sebesar 75%. Ini menunjukkan bahwa terdapat 25% indikator lainnya tidak terdapat didalam penelitian ini.

Kesimpulan pengaruh kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan terhadap kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal yang diberikan Dinas Perhubungan saat ini pada pelabuhan Jembatan Batu dan Sulaa adalah indikator kecukupan jumlah buruh pelabuhan, kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan, indikator kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan, kecepatan pelayanan pengurusan dokumen, kehandalan sarana pelabuhan, kehandalan fasilitas pelayanan dan keamanan pelabuhan.

**ABSTRACT****THE EFFECT OF QUALITY SERVICES OF PORT SHIPPING MANAGEMENT IN TRANSPORTATION DEPARTMENT TO OWNERSHIP AND ALSO OR MASTERSHIP ON LOCAL PORT OF BAUBAU CITY SATISFACTION**

Yahya Septerio Dwi Putra  
 Universitas Terbuka  
 yahya\_ut@yahoo.co.id

*The quality of services given to consumers on local port especially Jembatan Batu and Sulaa local port with Government of Baubau City in case of Communication and Transport Departement Office in Baubau City needs for measuring how far they already given services to consumers for that, as the harbour is one of large potency for economic development in this city because Baubau city as junction city also transit city for other district area in Southeast of Sulawesi archipelago.*

*This study aims to identify the relationships and also the influences of quality of services to the public satisfaction of Baubau on private port of Baubau goverment, especially Jembatan Batu port and Sulaa port. According to Parasuraman, Zeithmal, et al, there are several variables that affect customers satisfaction, there are tangible, realibility, responsivness, assurance and emphaty.*

*Sample Responden was taken from 172 boat in ordinary peoples at Baubau City, having a boat less than 7 gross tonnage, in order to give some questionnaire. Also supported interview with communication and transport official's. Tabulation of data from all questionnaires use analysis Kendall's tau, coefficient concordancy Kendall's and coefficients determinant.*

*There were five variables manipulated in this research in order to a relationship and the coefficient of influence of quality of service to satisfaction. The results showed that a significant relationship each variables, amounting to 27.66% for tangible, 42.12% for realibility, 32.60% for responsivness, 20.25% for Assurance and 41.09% for Emphaty, that's influence satisfaction. While the influence of the independent variable with dependent variable have an influence by 75%. That meaning, there are 25% from otherside variables from this research.*

*The conclusions influence of port service quality to satisfaction of the owner and or mastership given now by Department of Transportation at Jembatan Batu Port and Sulaa Port, there are indicators of the adequacy of the amount Sulaa stevedore, the ease of reaching the Department of Transportation office, an indicator of the completeness of the harbor guide signs, the speed of document processing services, reliability port facilities, shipping reliability and security of port facilities.*

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepelabuhanan Dinas Perhubungan Terhadap Kepuasan Pemilik Dan Atan Nakhoda Kapal Sebagai Pengguna Jasa Pelabuhan Rakyat Kota Baubau*" adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Kendari, 06 Mei 2012  
Yang menyatakan



Yahya Septerio Dwi Putra  
NIM. 015 980 197



## LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepelabuhanan Dinas Perhubungan Terhadap Kepuasan Pemilik Dan Atau Nahkoda Kapal Sebagai Pengguna Jasa Pelabuhan Rakyat Kota Baubau

Penyusun TAPM : Yahya Septerio Dwi Putra

NIM : 015 980 197

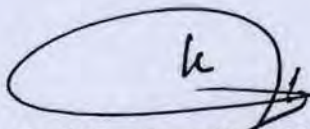
Program Studi : Administrasi Publik

Hari/Tanggal : 22 Desember 2011

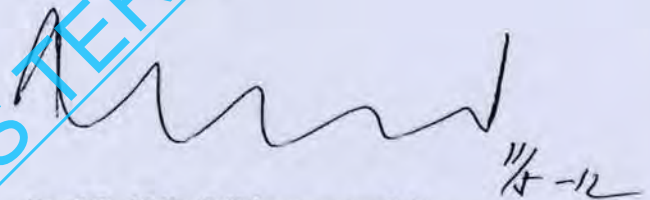
Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. Karsadi, M.Si  
NIP. 19650307 19910 2 001

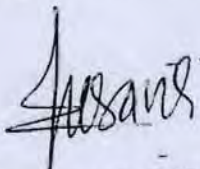


Prof. Dr. Udin S. Winataputra, MA  
NIP. 19451007 197302 1 001

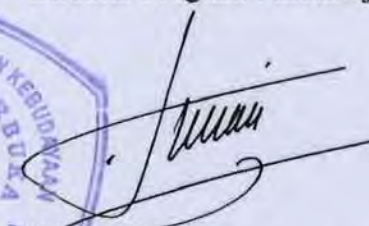
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/Program  
Magister Administrasi Publik

Direktur Program Pascasarjana



Dra. Susanti, M.Si  
NIP. 19671214 199303 2 002

Suciati, Ph.D  
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : Yahya Septerio Dwi Putra  
NIM : 015980197  
Program Studi : Administrasi Publik

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 13 April 2012  
Waktu : 17.30 – 19.30 WITA

Dan telah dinyatakan "Lulus"

**PANITIA PENGUJI TESIS**

Ketua Komisi Penguji : Prof.Dr.Udin S.Winataputra,MA

Penguji Ahli : Dr. Adi Suryanto, M.Si

Pembimbing I : Prof. Dr. Karsadi, M.Si

Pembimbing II : Prof.Dr.Udin S.Winataputra,MA

The image shows four handwritten signatures in black ink, each placed over a dotted line corresponding to a member of the thesis committee. The signatures are: 1. Prof. Dr. Udin S. Winataputra (Chairman), 2. Dr. Adi Suryanto (Expert Examiner), 3. Prof. Dr. Karsadi (Supervisor I), and 4. Prof. Dr. Udin S. Winataputra (Supervisor II).

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418  
Telp. 021.7415050, Fax 021.7415588

Kepada  
Yth. **Direktur Program Pascasarjana**  
Universitas Terbuka  
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe  
Tangerang 15418

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa,

Nama/NIM : Yahya Septerio Dwi Putra/015980197  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepelabuhanan Dinas Perhubungan Terhadap Kepuasan Pemilik Dan Atau Nahkoda Kapal Sebagai Pengguna Jasa Pelabuhan Rakyat Kota Baubau

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah/baru selesai sekitar .....% sehingga dinyatakan sudah layak uji/belum layak uji\* dalam Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

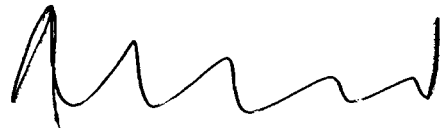
Pembimbing I



Prof. DR. Karsadi, M.Si  
NIP. 19650307 19910 2 001

Kendari, 13 Januari 2012

Pembimbing II



Prof. DR. Udin Winataputra, MA  
NIP. 19451007 197302 1 001

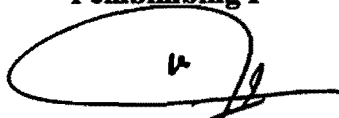
**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA**  
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418  
Telp. 021.7415050, Fax 021.7415588

**PENDAFTARAN UJIAN SIDANG**

Nama : Yahya Septerio Dwi Putra  
 NIM : 015980197  
 Program : Magister Administrasi Publik  
 Alamat/No.Telp/Fax/No.HP : Jl. Pahlawan, Kuda Putih Regency No.13D,  
 Baubau – Sultra, HP. 081319712735  
 Judul TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Dinas  
 Perhubungan terhadap Kepuasan Masyarakat  
 Pengguna Jasa Pada Pelabuhan Rakyat Kota  
 Baubau  
 Persyaratan (terlampir) :  
 a. LKAM  
 b. Keterangan TAPM layak uji dari Pembimbing  
 c. Bukti Setoran Pembayaran Biaya ujian Sidang  
 d. TAPM Rangkap 5 (lima)  
 Permintaan waktu pelaksanaan ujian sidang :  
 Hari : Jum'at  
 Tanggal : 13 April 2012  
 Waktu : 17.30 – 19.30

Kendari, 16 Maret 2012

Menyetujui,  
**Pembimbing I**



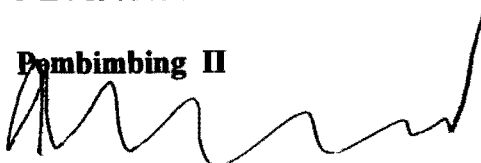
Prof. DR. Karsadi, M.Si  
 NIP. 19650307 19910 2 001

Yang Mendaftar,



Yahya Septerio Dwi Putra  
 NIM. 015980197

**Pembimbing II**



Prof. DR. Udin Winataputra, MA  
 NIP. 19451007 197302 1 001

Mengetahui,  
**Kepala UPBJJ-UT Kendari**

Drs. Wawan Ruswanto, M.Si  
 NIP. 19630715 199103 1 006

## KATA PENGANTAR

Puji syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan doa kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepelabuhanan Dinas Perhubungan Terhadap Kepuasan Pemilik Dan Atau Nahkoda Kapal Sebagai Pengguna Jasa Pelabuhan Rakyat Kota Baubau”** dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Tujuan penulis mengangkat tema ini adalah untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa pada pelabuhan rakyat Kota Baubau khususnya Pelabuhan Jembatan Batu dan Pelabuhan Sulaa. Selain itu penulis juga berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi solusi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi Pemerintah dimana hal ini adalah Dinas Perhubungan Kota Baubau.

TAPM ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Magister di Jurusan Administrasi Publik Universitas Terbuka. Dalam penyusunan TAPM ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

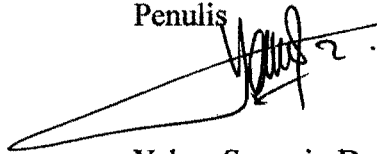
1. Bapak Prof. DR. Karsadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing I TAPM yang memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk dalam penyelesaian TAPM ini.
2. Bapak Prof. DR. Udin Winata Putra, MA selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk dalam penyelesaian TAPM ini.
3. Kepala UPBJJ UT Kendari



4. Rektor Universitas Terbuka di Jakarta
5. Walikota Baubau, Bapak Drs. Amirul Tamim, M.Si, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kota tercinta ini dan juga telah mendukung kami dalam penelitian ini secara moril maupun materiil.
6. Bapak Drs. Ahmad, MM, selaku mantan Kepala Dinas Perhubungan Kota Baubau yang saat ini menduduki jabatan Sekretaris Daerah Kota Baubau, telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di wilayah kerja Kota Baubau
7. Bapak Nizari, selaku Kepala Bidang Laut Dinas Perhubungan Kota Baubau yang telah banyak memberikan informasi
8. Bapak Azis Maricar, selaku Lurah Tomba yang telah memberikan izin serta waktu yang bermanfaat dalam menyelesaikan TAPM ini.
9. Istri Tercinta Reni Oktaviani Djamal Saputri Safaa, SE dan Anak – anakku Tiza, Luthfi dan Danish, kalianlah yang menjadi motivasi terbesarku untuk menyelesaikan TAPM ini.
10. Ayahanda H. La Ute Effendi dan Ibunda Tercinta Hj. Aida La Ute serta Ibunda Mertua kami Hj. Metty Djamaluddin Safaa yang tak henti – hentinya memberikan dorongan semangat serta materi untuk menyelesaikan TAPM ini.
11. Sdr. Busriadi Affandi, ST dan Adinda Syahrir Makatutu, S.Sos serta Kakanda La Ode Asman M., S.Pel, yang telah banyak membantu secara tenaga, waktu dan pikirannya untuk menyelesaikan TAPM ini.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih banyak kekurangannya dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan isi dan materi.

Kendari, April 2012  
Penulis



Yahya Septerio Dwi Putra  
NIM. 015 980 197

**UNIVERSITAS TERBUKA**

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
Abstract .....	iii
Pernyataan .....	iv
Lembar Persetujuan TAPM .....	v
Lembar Pengesahan .....	vi
Lembar Layak Uji .....	vii
Pendaftaran Ujian Sidang .....	viii
Kata pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	xii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Tabel .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
A. Kajian teori .....	11
1. Kualitas Pelayanan .....	11
2. Kepuasan Konsumen .....	19
3. Perilaku Konsumen .....	22
4. Dimensi Yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Jasa .....	25
5. Signifikansi Dengan Penelitian Sebelumnya .....	31
B. Kerangka berpikir .....	32
C. Definisi operasional .....	35
D. Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Desain penelitian .....	38
B. Populasi dan Sampel .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel .....	38

C. Instrumen Penelitian .....	39
D. Informan Penelitian .....	46
E. Prosedur pengumpulan data .....	47
F. Metode Analisis Data .....	50
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
<b>A. TEMUAN .....</b>	<b>54</b>
1. Penilaian persepsi responden terhadap Pelayanan pelabuhan rakyat .....	55
2. Penilaian harapan responden terhadap Pelayanan pelabuhan rakyat .....	63
3. Penilaian kepuasan responden terhadap Pelayanan pelabuhan rakyat .....	68
<b>B. PEMBAHASAN .....</b>	<b>75</b>
1. Analisis masing-masing hubungan dimensi kualitas Pelayanan terhadap variabel kepuasan .....	75
2. Analisis Variabel (X) Kualitas Pelayanan Terhadap variabel Kepuasan (Y) .....	84
3. Pembahasan persepsi dimensi kualitas pelayanan .....	86
4. Pembahasan harapan dimensi-dimensi Kualitas pelayanan .....	93
5. Pembahasan Kepuasan dimensi-dimensi kualitas Pelayanan pada pemilik dan atau nahkoda kapal .....	99
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>114</b>
A. Simpulan .....	114
B. Saran .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>121</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.2. Kerangka Pikir Penelitian ..... 34

UNIVERSITAS TERBUKA



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Perbedaan – Perbedaan antara Barang dan jasa .....	12
Tabel 2.2.	Definisi Operasional .....	35
Tabel 3.1.	Kusioner Persepsi Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap Kualitas pelayanan Kepelabuhanan Dinas Perhubungan pada Pelabuhan Rakyat Kota Baubau .....	40
Tabel 3.2.	Kusioner Harapan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap Kualitas pelayanan Kepelabuhanan Dinas Perhubungan pada Pelabuhan Rakyat Kota Baubau .....	43
Tabel 3.2.	r hitung masing – masing indikator instrumen .....	48
Tabel 4.1.	Persepsi Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap Dimensi Kemampu-Ujian ( <i>Tangibility</i> ) .....	55
Tabel 4.2.	Persepsi Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap Dimensi Kemampu-Nyataan ( <i>Reliability</i> ) .....	56
Tabel 4.3.	Persepsi Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap Dimensi Kecepatan-Tanggapan ( <i>Responsivness</i> ).....	58
Tabel 4.4.	Persepsi Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	59
Tabel 4.5.	Persepsi Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap dimensi Kepedulian ( <i>Emphaty</i> ) .....	60
Tabel 4.6.	Harapan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal pada Dimensi Kemampu-Ujian ( <i>Tangibility</i> ).....	63
Tabel 4.7.	Harapan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap Dimensi Kemampu-Nyataan ( <i>Reliability</i> ).....	64
Tabel 4.8.	Harapan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap dimensi kecepatan-Tanggapan ( <i>Responsivness</i> ) .....	65
Tabel 4.9.	Harapan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	66
Tabel 4.10.	Harapan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap dimensi Kepedulian ( <i>Emphaty</i> ) .....	67
Tabel 4.11.	Kepuasan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap Dimensi Kemampu-Ujian ( <i>Tangibility</i> ) .....	70
Tabel 4.12.	Kepuasan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap dimensi kemampu-nyataan ( <i>Reliability</i> ) .....	71
Tabel 4.13.	Kepuasan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap dimensi Kecepatan-Tanggapan ( <i>Responsivness</i> ) .....	71
Tabel 4.14.	Kepuasan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	72
Tabel 4.15.	Kepuasan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	73
Tabel 4.16.	Persentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pemilik dan atau Nahkoda ke-5 (Lima) Dimensi .....	74
Tabel 4.17.	Uji Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan (Xa) pada Dimensi Kemampu-Ujian ( <i>Tangibility</i> ) terhadap Variabel Kepuasan .....	75

Tabel 4.18. Uji Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan (Xb) pada Dimensi Kemampu-Nyataan ( <i>Reliability</i> ) terhadap Variabel Kepuasan .....	77
Tabel 4.19. Uji Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan (Xc) pada Dimensi Kemampu-Tanggapan ( <i>Responsivness</i> ) terhadap Variabel Kepuasan .....	79
Tabel 4.20. Uji Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan (Xd) pada Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) terhadap Variabel Kepuasan .....	81
Tabel 4.21. Uji Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan (Xe) pada Dimensi Kepedulian ( <i>Emphaty</i> ) terhadap Variabel Kepuasan .....	82
Tabel 4.22. Uji Variabel Kualitas pelayanan dari dimensi <i>Tangibility</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsivness</i> , <i>Assurance</i> dan <i>Emphaty</i> secara bersama-sama terhadap Variabel Kepuasan dengan menggunakan Uji Korelasi Koefisien <i>Kendall's W</i> Konkordansi .....	84

UNIVERSITAS TERBUKA

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Otonomi daerah merupakan salah satu usaha pemerintah untuk mengefisiensikan serta mengefektifkan sistem pelayanan serta peningkatan ekonomi, tak satupun daerah yang telah dimekarkan tanpa cita-cita untuk mensejahterakan masyarakatnya demi tercapai pembangunan daerah yang optimal serta memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat di daerah itu. Dalam cita-cita itulah terdapat kepentingan bersama yang diikat secara kuat untuk menggapai suatu tujuan.

Konsep otonomi daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, telah memberikan kewenangan dan keleluasan kepada pemerintah daerah untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Namun realitasnya, cita-cita luhur tersebut sering masih jauh panggang dari api. Khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang acap kali terdapat beberapa keluhan masyarakat tentang ruwetnya proses pelayanan yang diberikan sehingga terkesan aparatur yang memberikan pelayanan seolah-olah menginginkan sesuatu materi atau uang tips demi kelancaran proses layanan yang akan diberikan. Disamping itu terkadang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sesuai dengan harapan dan imbalan jasa yang diberikan oleh konsumen.

Kepelabuhanan yang selama ini masih dibawah pengawasan Kementerian Perhubungan sebelum munculnya Undang-undang No.32 Tahun 2003 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang No.17 tahun 2008 tentang Pelayaran diperkuat oleh Peraturan Pemerintah No.61 tahun 2009 tentang kepelabuhanan menggantikan Peraturan Pemerintah No. 60 tahun 1999. Kementerian Perhubungan berkuasa penuh akan pengelolaan pelayanan dipelabuhan khususnya wilayah pesisir. Sehingga pada saat pergantian peraturan yang berlaku saat ini, kementerian perhubungan sulit sekali melepas kewenangan mereka didaerah, seperti yang terjadi saat ini di Kota Baubau. Pelabuhan yang dibuat dari dana APBD yakni pelabuhan daerah segala pelayanan kepelabuhanan masih ditangani oleh kementerian perhubungan dalam hal ini Syahbandar Kantor Pelabuhan Baubau, sehingga retribusi yang mengikut didalam hal pelayanan tambat dan bongkar muat seringkali pemilik kapal dan atau nahkoda kapal membayar retribusi tambat dan bongkar muat serta pelaporan kapal tiba dan kapal berangkat tidak melalui aparat daerah dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Baubau. walaupun aparat Dinas Perhubungan telah mengetahui tugas, pokok dan fungsi kerja dalam administrator kepelabuhanan belum memiliki keberanian untuk menegur serta memilah-milah tugas masing-masing instansi yang terkait dipelabuhan rakyat Kota Baubau yakni syahbandar. Sehingga seringkali pemilik dan atau nahkoda kapal membayar ganda retribusi tambat dan bongkar muat mereka. Dan bukan hanya itu pihak lainpun ikut mengambil alih fungsi tersebut yakni Polisi Sektor kawasan pelabuhan Baubau, dalam hal administrasi wajib lapor kapal tiba dan kapal berangkat, seolah-olah mereka adalah administrator



kepelabuhanan yang sah dalam pelabuhan daerah dan dikenakan biaya administrasi. Sedangkan Dinas Perhubungan Kota Baubau selaku administrator kepelabuhanan daerah yang sah justru terkadang tidak mengambil andil dalam pelaporan kapal-kapal tersebut. Dikarenakan ketidaktahuan aparatur Dinas Perhubungan tentang tata cara pengelolaan manajemen kepelabuhanan.

Kenyataan yang ada sumber daya manusia Dinas Perhubungan Kota Baubau cukup potensial dikarenakan sebagian besar aparatur PNSD memiliki latar belakang ilmu kepelabuhanan yakni tatalaksana pelayaran, ironisnya mereka tidak dapat memberikan kontribusi ilmu mereka dipelabuhan yang mereka kelola. Sehingga manajemen pelabuhan yang semerawut ini menyebabkan turunnya kewibawaan aparatur Dinas Perhubungan dalam peran administrator pelabuhan daerah dan menimbulkan keresahan pemilik dan atau nahkoda kapal dalam penagihan retribusi pelabuhan, karena merasa di manfaatkan oleh aparatur pemerintah dalam hal pemungutan retribusi tambat dan bongkar muat barang dan atau ijin trayek yang menggunakan jasa pelabuhan daerah sehingga memunculkan persepsi ketidak jelasan aturan yang berlaku di pelabuhan rakyat Kota Baubau, siapa yang berhak atas pengawasan tersebut apakah Dinas Perhubungan, Syahbandar atau Polsek Kawasan Pelabuhan. Bahkan sebagian pemilik dan atau nahkoda kapal berpendapat retribusi dari pengawasan kepelabuhanan yang mereka keluarkan dalam penggunaan jasa pelabuhan daerah tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan baik itu pelayanan fisik maupun non fisik. Sebagai contoh pada saat bulan januari hingga maret air pasang menggenangi sepanjang pelabuhan sisi



timur dengan tinggi kurang lebih 20 (dua puluh) cm dan masuk sekitar lebih dari 4 (empat) meter dari bibir dermaga sisi timur sehingga menyebabkan terganggunya kegiatan bongkar muat barang. Disamping itu ketersediaan tenaga kerja bongkar muat (TKBM) di pelabuhan daerah belum tersedia adapun tenaga kerja bongkar muat selama ini berasal dari pemilik barang tersebut atau didatangkan dari pelabuhan nasional yang memiliki tarif yang relatif cukup mahal. Ditambah fasilitas sarana dan prasarana ruang tunggu di pelabuhan penyeberangan kotor dan semerawut bahkan di pelabuhan Sulaa belum memiliki fasilitas tersebut.

Sarana prasarana dermaga tambat saat ini kurang memadai dikarenakan konstruksi dermaga yang tidak sesuai dengan konstruksi dermaga pada umumnya, sehingga pada musim-musim tertentu seperti musim barat pada saat angin dan gelombang tinggi kapal-kapal yang berada di pelabuhan daerah terjadi benturan ke dermaga yang menyebabkan kerusakan kapal hingga tenggelam, hal ini peneliti amati pada kejadian sesungguhnya pada tahun 2008-2009. Frekuensi rata-rata kapal yang rusak tiap tahunnya saat itu sekitar 2 (dua) kapal yang berukuran dibawah berat kotor 7 (tujuh) tons, dikarenakan konstruksi pelabuhan ditambah tidak dilengkapinya sarana *fender* (berupa bantalan karet yang menempel di sisi laut dinding dermaga).

Permasalahan lainnya terletak pada personal dari aparaturnya Dinas Perhubungan itu sendiri, yakni pada setiap pelayanan yang diberikan terkadang kurang responsif, sebagai contoh pada saat pemilik dan atau nahkoda kapal mengurus dokumen kapalnya yang sudah mati, terkesan petugas lapangan memperlambat proses pembuatannya, dikarenakan tidak

adanya uang tips dalam pengurusan dokumen kapal tersebut, baik itu itu perpanjangan pas kecil, sertifikat kesempurnaan dan atau ijin trayek kapal. Berdasarkan observasi diatas ada beberapa hal yang mempengaruhi pelayanan kepelabuhanan yakni dari ketidakjelasan aturan yang berlaku, sumber daya manusia Dinas perhubungan yang kurang menguasai peraturan yang berlaku, fasilitas sarana prasarana yang kurang baik dalam hal penataan serta keindahan serta kurang tanggapnya petugas dalam membantu pemilik dan atau nahkoda kapal dalam membantu pengurusan dokumen pas kecil, sertifikat kesempurnaan dan atau ijin trayek. Sehingga peneliti mengidentifikasi bahwa terdapat beberapa dimensi yang berlaku yakni *tangibility* (kemampu ujian), *reliability* (kemampu nyataan), *responsivness* (kecepatan tanggapan), *assurance* (jaminan), serta *emphaty* (kepedulian).

Dimensi-dimensi dalam pelayanan pelabuhan rakyat Kota Baubau tersebut, terjadi pula pada pelayanan PDAM Tirta Pakuan Bogor adalah salah satu instansi yang mengalami demo dari ratusan warga Bogor dan memprotes kurang baiknya sistem pelayanan selama ini. Pasokan air masih kotor, tidak stabil, sering mati dan petugas juga main tembak meteran sehingga tagihan membengkak. Protes itu terasa ironis mengingat PDAM tirta Pakuan Bogor masuk dalam peringkat PDAM terbaik.(Arifman,2009:3).

Karakteristik yang berbeda juga terdapat pada pelayanan dibidang kesehatan, memiliki kepuasan masyarakat yang timbul akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien atau masyarakat membandingkan dengan yang diharapkannya, dan merupakan bagian dari mutu pelayanan karena upaya pelayanan haruslah dapat memberikan kepuasan



dan tidak semata-mata penyembuhan terhadap pasien atau masyarakat. Sedangkan bidang pendidikan, kepuasan anak murid atau mahasiswa yang timbul bukan semata-mata pengetahuan yang diserap dengan baik atau tidaknya oleh si murid atau mahasiswa tersebut, melainkan bagaimana kepuasan sang murid atau mahasiswa terhadap fasilitas kelas, keramahan, tindakan sopan dari seorang guru atau dosen.

Kualitas pelayanan dalam produksi bukanlah sesuatu hal yang mutlak untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa, tetapi aspek kemampu ujian (*tangibility*) serta jaminan (*assurance*) merupakan hal yang paling utama bagi konsumen A. Hal diatas berhubungan dengan pendapat kotler yang dikutip oleh Farida (2009:48), yaitu "Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen karena citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari penyedia jasa, melainkan berdasarkan dari sudut pandang konsumen."

Realitas di atas dijelaskan bahwa, pelayanan bukan saja berasal dari persepsi penyedia barang dan jasa tetapi persepsi konsumen juga diperlukan demi tercapainya kualitas pelayanan yang prima. Jadi kesinambungan 2 (dua) persepsi baik dari penyedia dan pengguna jasa merupakan suatu simbiosis yang saling menguntungkan, dapat meningkatkan nilai suatu produk barang dan jasa dari pihak penyedia, sekaligus pihak pengguna dapat menikmati secara optimal dari pelayanan yang diberikan.

Output dari kualitas pelayanan barang dan jasa bukanlah semata-mata berupa barang yang berkualitas dan bukanlah dari kecepatan pelayanan yang diberikan, tetapi ada beberapa faktor yang menyebabkan pengguna jasa atau

konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya, Farida (2009:51) mengutip kelima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman (1985), yaitu :

“Faktor fisik kemampu nyataan (*tangibility*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan personil, kemampu ujian (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melakukan layanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, akurat dan konsisten, Daya Tanggap (*responsivness*), yaitu kemauan untuk memberikan layanan cepat dan membantu petugas pelanggan, jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan karyawan dalam menyampaikan kepastian dan kepercayaan, perhatian kepada pelanggan (*emphaty*), yakni kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian yang tulus kepada pelanggan.” (Farida, 2009:51).

Fenomena-fenomena pelayanan kepelabuhanan yang terjadi di pelabuhan rakyat Kota Baubau beserta penelitian bidang lainnya yang sudah dilakukan oleh peneliti lainnya serta dikaitkan pendapat para ahli maka penulis tertarik untuk meneliti pelayanan pelabuhan rakyat yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau. Mengingat Kota Baubau merupakan salah satu daerah pemekaran yang relatif baru, Kota Baubau dibentuk pada tahun 2001 sesuai pada Undang-Undang nomor 13 tahun 2001 Tentang Pembentukan Kota Baubau dan pada pasal 6 (enam) Kota Baubau mempunyai batas wilayah sebelah utara dengan Kecamatan Kapontori Kabupaten Buton, sebelah timur dengan kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton, sebelah selatan dengan Kecamatan Batauga Kabupaten Buton dan sebelah barat dengan Selat Buton. Kota Baubau memiliki 4 (empat) wilayah kecamatan yang berkembang menjadi 6 (enam) wilayah kecamatan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2006 tentang Pembentukan Kecamatan Kokalukuna dan Peraturan Daerah Nomor 3 tahun 2006 Tentang Pembentukan Kecamatan Murhum.



Kemudian dari Kota Baubau terdiri dari 29 kelurahan yang tersebar di 6 (enam) kecamatan tersebut. Dari 29 kelurahan yang ada di Kota Baubau sebanyak 41% dari jumlah tersebut dikelilingi oleh lautan. Disamping itu pendapatan masyarakat bersumber dari hasil tangkap perikanan, dan kegiatan pelabuhan serta perdagangan. Sehingga pemerintah Kota Baubau membangun 4 (empat) pelabuhan secara bertahap sebagai sarana prasarana penunjang aktivitas masyarakat di sekitar pesisir pantai. Salah satu dari ke 4 (empat) pelabuhan tersebut dibuat khusus pelabuhan perikanan dan 3 (tiga) diantaranya dibuat untuk keperluan jalur perdagangan lintas kabupaten kota bahkan antar provinsi. Secara fungsi pelabuhan rakyat yang terdapat di Kota Baubau merupakan pelabuhan pengumpan lokal ke pelabuhan nasional. Dengan kata lain barang dan jasa yang diperoleh dari kabupaten kota dan antar provinsi di distribusikan ke pelabuhan rakyat lainnya yang ada di Kota Baubau bahkan pelabuhan nasional untuk diteruskan ke kota lainnya di Indonesia. Biasanya kapal-kapal yang berasal dari luar provinsi atau kabupaten atau kota yang belum memiliki pelabuhan nasional serta armada kapal yang memadai sesuai dengan aturan keselamatan pelayaran, maka kapal yang berasal dari provinsi dan kabupaten atau kota lainnya mendistribusikan muatannya ke pelabuhan terdekat dengan tujuan untuk meneruskan ke pelabuhan nasional dan dibawa dengan kapal yang sudah memenuhi standar aturan keselamatan pelayaran.

Pelabuhan rakyat yang terdapat di Kota Baubau sebanyak 4 (empat) yang terdapat di beberapa kelurahan yakni kelurahan Wameo, Lakologou, Sulaa dan Wale. Kelurahan Wale merupakan kelurahan yang berada di pusat



kota atau CBD sehingga dapat dikatakan memiliki kepadatan aktivitas yang cukup tinggi dan sebagai jantung pelayanan barang dan jasa bagi Pemerintah Kota Baubau khususnya pada jalur perdagangan transportasi laut. Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan, 4 (empat) pelabuhan rakyat Kota Baubau bukan saja memiliki fungsi sebagai pelabuhan pengumpan lokal bahkan pelabuhan pengumpan regional. Pelabuhan pengumpan lokal adalah pelabuhan yang menghubungkan pelayaran antar tingkat kecamatan dalam satu wilayah kabupaten atau kota, sedangkan pelabuhan pengumpan regional adalah pelabuhan yang menghubungkan pelayaran antar tingkat kabupaten atau kota dalam satu wilayah provinsi. Dengan kata lain bahwa pelabuhan yang ada di Kota Baubau memiliki tingkat frekuensi yang sangat padat, mengingat bahwa Kota Baubau merupakan jembatan penghubung antar kabupaten atau kota seperti Kabupaten Bombana, Buton Utara, Kabupaten Buton dan Kabupaten Wakatobi sehingga tingkat kesibukan di pelabuhan rakyat Kota Baubau hampir dikatakan tidak memiliki waktu libur dalam hal pelayanan kepelabuhanan.

#### **B. Perumusan Masalah**

Mengingat baubau terdapat 4 (empat) Pelabuhan Lokal, Penulis membatasi masalah dengan 2 (dua) Pelabuhan lokal, yakni : Pelabuhan Jembatan Batu dengan Pelabuhan Sulaa. Mengingat frekuensi pelabuhan-pelabuhan tersebut memiliki jadwal keberangkatan yang cukup padat. Perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh pelayanan jasa kepelabuhanan terhadap kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal sebagai pengguna jasa pelabuhan rakyat Kota Baubau?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan permasalahan yang penulis ungkapkan pada perumusan masalah sebelumnya, maka ada beberapa hal yang kiranya dapat menjadi tujuan diadakannya penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui indikator yang paling dominan masing-masing dimensi kualitas pelayanan kepelabuhanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal sebagai pengguna jasa pelabuhan rakyat Kota Baubau.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh seluruh dimensi kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal sebagai pengguna jasa pelabuhan rakyat kota baubau.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dikatakan bahwa manfaat penelitian ini, sebagai berikut.

1. Mampu memberikan rekomendasi kepada Pemerintah kota Baubau khususnya Dinas Perhubungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan masing-masing indikator pada masing-masing dimensi dengan skala prioritas.
2. Mampu memberikan rekomendasi dalam pembangunan fasilitas sarana prasarana pelabuhan sesuai dengan kebutuhan pemilik dan atau nahkoda kapal yang dibutuhkan dalam waktu jangka menengah.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Kualitas pelayanan

###### a. Kualitas

Kualitas merupakan indikator penilaian dari suatu proses barang dan jasa, baik itu berupa pelayanan yang terlihat maupun tak terlihat. Sehingga kata kualitas dalam suatu pelayanan yang diberikan tidak dapat dipisahkan karena memiliki makna yang berkesinambungan, bagaimana masyarakat atau pengguna jasa tersebut memberi penilaian suatu pelayanan yang diberikan dari pemerintah atau penyedia jasa yang telah memenuhi harapan mereka atau tidak? Sehingga kualitas adalah suatu tolok ukur masyarakat dalam menilai suatu produk barang dan jasa apakah memenuhi standar atau tidak?.

Kualitas dibedakan berdasarkan sifat menjadi dua bagian yaitu kualitas produk barang (terlihat) dan produk jasa (tidak terlihat). Dalam menilai kualitas barang (terlihat) dapat dinilai secara langsung (dilihat) dan di rasakan sedangkan kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangibilitys*). Meskipun perbedaan antara barang dan jasa sulit untuk dibedakan, perlu diketahui bahwa karakteristik dan sifat barang adalah yang tidak terlihat pada jasa. Secara keseluruhan dapat dilihat perbedaan antara barang dan jasa,

perbedaan karakteristik yang dikutip oleh Farida Jasfar (2009:17) dari beberapa penulis antara lain : Gronroos (1983), Lovelock (1983), Norman (1984), Zeithmal, Parasuraman dan Berry (1985) dan Peters (1999), Secara spesifik mengenai perbedaan antara barang dan jasa dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1  
Perbedaan-Perbedaan antara Barang dan Jasa

Barang	Jasa
Dapat dilihat	Proses atau aktivitas tidak dapat dilihat
Konsumen tidak terlibat dalam proses produksi dan konsumsi terpisah	Konsumen terlibat di dalam proses produksi
Produksi dan konsumsi terpisah	Produksi dan konsumsi bersamaan waktu dan tempat
Produk atau proses bersifat homogen	Hubungan langsung adalah sangat utama ( <i>personality intensity</i> )
Persediaan dapat diciptakan	Penciptaan persediaan tidak mungkin atau sulit
Dapat dibawa	Tidak dibawa (melekat kepada penyedia jasa)
Dapat diekspor	Sulit untuk diekspor
Nilai tambah diciptakan didalam pabrik	Nilai tambah terjadi pada waktu interaksi antara produsen dan konsumen
Konsentrasi pada suatu proses produksi tertentu dapat dilakukan	Konsentrasi pada suatu proses produksi tertentu tidak dapat dilakukan karena tersebarnya daerah produksi
Kepemilikan berpindah pada saat penjualan	Tidak ada perpindahan kepemilikan
Dapat diujicobakan sebelum dijual	Tidak ada sebelum penjualan dan sangat sulit untuk diujicobakan
Pengembalian barang dimungkinkan seperti pemberian garansi	Pengembalian tidak dimungkinkan, pemberian garansi juga sangat sulit
Penjualan barang bekas dimungkinkan	Penjualan tidak mungkin dilakukan lebih dari satu kali
Dapat diberikan hak paten	Susah untuk diberi hak paten

Sumber : Manajemen Pelayanan Jasa; Farida Jasfar (2009:17)

Didalam teori mengenai manajemen jasa, penilaian ini disebut sebagai *consumer perceived service quality* yang mencakup beberapa



dimensi. Melalui penelitian pasar, setiap penyedia jasa harus dapat menentukan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan utama konsumen. Dimensi kualitas jasa sangat berhubungan dengan apa yang diinginkan konsumen. Farida Jasfar mengutip pendapat Kotler tentang definisi Kualitas, yaitu :

“Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen karena citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari penyedia jasa, melainkan berdasarkan dari sudut pandang konsumen”(Farida,2009:48).

Konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Hal tersebut dikemukakan pula oleh Heizer dan render (2001:71), bahwa “Kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan”. Kemampuan pelayanan yang prima merupakan asas pemenuhan kebutuhan pelanggan untuk mencapai kualitas yang diharapkan pelanggan atau konsumen sebagai pengguna jasa layanan tersebut. Kemudian Russel dan Taylor (2000:78), mengatakan bahwa “Kualitas merupakan totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu”. Sehingga pada dasarnya definisi kualitas adalah barang atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen yang disediakan oleh produsen atau penyedia jasa, dapat bermanfaat baginya sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.

Pemahaman mengenai kualitas dapat dilihat dari perspektif produsen dan konsumen. Dalam pikiran pelanggan kualitas

mempunyai banyak dimensi dan mungkin diterapkan dalam satu waktu. Krajewski dan Ritzman, (1999:215) melihat ada beberapa dimensi kualitas dari sudut pandang konsumen, yakni “Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), nilai (*value*), cocok untuk digunakan (*fitness for use*), dukungan (*support*), kesan psikologi (*psychological impressions*)”.

Kesesuaian spesifikasi merupakan kesesuaiannya dengan produk atau jasa yang ditawarkan, maksudnya adalah apa yang dilihat oleh konsumen sesuai dengan apa yang dirasakannya. Dimensi “nilai” (*value*) menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mencapai tujuan yang dimaksudkan pada harga yang pelanggan bersedia membayar. Dukungan (*support*) sebagai penunjang penjualan produk purna jual melalui iklan, atau didalam pelayanan jasa dapat berupa bagan sistim prosedur yang tidak menyesatkan. Kemudian pesan psikologi menurut Krajewski dan Ritzman adalah merupakan suatu wujud respon konsumen atas pelayanan yang diberikan dari tampilan (*performance*), sopan, bersahabat serta simpatik.

Sementara itu, Russel dan Taylor (2000:79) memisahkan perspektif pelanggan terhadap produk barang dan jasa. Dimensi kualitas produk manufaktur menurut perspektif konsumen adalah sebagai berikut :

“Performance (karakteristik produk), feature (fitur), *Reliability* (Kemampu Nyataan), *conformance* (kesesuaian), *durability* (daya tahan produk), *serviceability* (kemampuan pelayanan memperbaiki), *aesthetics* (selera), *safety* (jaminan keselamatan), *other perceptions* (persepsi lainnya)”.



Karakteristik produk (*performance*) menunjukkan dasar bekerjanya karakteristik produk, fitur (*feature*) merupakan tambahan atas fitur dasar, Kemampuan nyata (*Reliability*) yaitu kehandalan probabilitas produk bekerja dengan baik dalam waktu jangka waktu tertentu, kesesuaian (*conformance*) merupakan kemampuan produk memenuhi standar yang telah ditentukan sebelumnya, daya tahan (*durability*) menunjukkan berapa lama produk akan berakhir sehingga tidak dapat digunakan lagi, kemampuan pelayanan memperbaiki (*serviceability*) yaitu kemudahan produk untuk diperbaiki, kecepatan memperbaiki dan kompetensi petugas perbaikan, selera (*aesthetics*) yakni selera ditimbulkan apabila dirasakan, dilihat, diraba, jaminan keselamatan (*safety*) yaitu keamanan dari dampak penggunaan produk itu, persepsi lainnya (*other perceptions*) merupakan persepsi subjektif yang ditimbulkan dari merek, iklan, model barang serta lainnya.

Kemudian Russel dan Taylor (2000:79), memaparkan dimensi kualitas jasa dari sudut pandang konsumen, yaitu "*Time and timeliness, completeness, courtesy, accessibility and convenience, accuracy dan responsiveness*".

Batas waktu (*time and timeliness*) menunjukkan berapa lama konsumen harus menunggu pelayanan dan diselesaikan pada waktunya, Kelengkapan (*completeness*) menunjukkan apakah yang diminta pelanggan disediakan, kesopanan (*courtesy*) menunjukkan bagaimana pelanggan dilayani oleh petugas, *accessibility and convenience* yaitu menunjukkan kemudahan pelanggan mendapatkan

pelayanan, *accuracy* menunjukkan apakah pelayanan berjalan baik setiap saat dan *responsivness* menunjukkan seberapa baik petugas bereaksi terhadap situasi yang tidak seperti biasanya.

Penilaian produsen yang paling penting adalah *quality of conformance* atau kualitas kecocokan, dalam arti kesesuaian terhadap spesifikasi dan biaya. Kualitas kecocokan adalah untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan sesuai desain. Artinya, kualitas selama proses produksi difokuskan pada memastikan bahwa produk memenuhi spesifikasi yang ditentukan oleh desain. Mencapai kualitas kecocokan menyangkut desain, bahan dan peralatan, pelatihan, supervisi, dan kontrol. Dengan demikian, mendekati kualitas dari dua perspektif, yaitu konsumen dan produsen. Kedua perspektif tersebut saling tergantung satu sama lain.

#### b. Pelayanan

Dalam suatu penyelenggaraan penyediaan barang dan jasa dapat diketahui secara logika adanya kegiatan tersebut diperlukan 2 (dua) pihak atau lebih, yakni : produsen dalam hal ini adalah pemerintah sebagai penyelenggara layanan barang dan jasa dan masyarakat sebagai pengguna barang dan jasa yang disediakan oleh pemerintah sehingga pelayanan adalah suatu proses interaksi penyelenggara layanan dengan pengguna layanan untuk memenuhi keinginan pengguna layanan. Ivancevich (1997:448) berpendapat konsep pelayanan secara sederhana, yakni "Pelayanan adalah produk-produk

yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. (Ivancevich, 1997:448)

Definisi yang diberikan oleh Ivancevich di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara layanan adalah pelayanan yang bersifat jasa, dengan kata lain produk yang dihasilkan tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan. Gronroos, C. (1990:27), secara rinci mengemukakan konsep pelayanan publik, adalah :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Kedua definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh penyelenggara layanan.

Umumnya pelayanan yang diberikan berupa jasa mayoritas banyak dilakukan oleh pemerintah, sehingga pelayanan jasa merupakan salah satu dari sekian banyak fungsi dari penyelenggaraan pemerintahan. Dengan demikian pelayanan berupa jasa yang diberikan oleh pemerintah disebut sebagai pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Pemerintah No. 63 tahun 2004 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dan Rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik, sebagai :

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yakni lembaga pemerintah”.

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan terhadap masyarakat yang memiliki hak untuk setiap hak dan kewajibannya sebagai warga negara dilakukan pada umumnya oleh pemerintah. Singkatnya Moenir (2010:17) mendefinisikan pelayanan publik, “Sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain”. Kaitannya dengan pelayanan publik, pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi permintaan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Moenir (2010:186) lebih lanjut dikatakan pelayanan umum merupakan “Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Definisi dari 3 (tiga) penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses interaksi pemerintah dengan individu perorangan atau sekelompok masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dengan landasan faktor material, melalui sistem prosedur, dan metode tertentu.



## 2. Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Penilaian pelayanan yang baik oleh konsumen dinilai secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai pelayan publik, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dengan meningkatkan kepuasan konsumen. Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik.

Oliver berpendapat, kepuasan adalah “Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya” (J.Suprpto,2001:33). Untuk mencapai kepuasan konsumen tertinggi adalah tujuan utama dari pemasaran atau memberikan pelayanan jasa. Ketika konsumen merasa puas atas pelayanan yang didapatkan, maka besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain dan mereka juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut. Pemasaran atau memberikan pelayanan jasa bukanlah semata-mata membuat penjualan atau melayani, melainkan tentang bagaimana memuaskan konsumen terus-menerus. Jadi apa sebenarnya kepuasan konsumen itu?

Kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Richard.F.Gerson, 2004:3). Kepuasan konsumen bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas. Menurut Richard Oliver (Husein Umar, 2003 : 14) kepuasan konsumen adalah “ respon pemenuhan dari konsumen”. Kepuasan adalah hasil penelitian dari konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Kotler berpendapat (2000:36) bahwa “Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa.” Sehingga kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa agar dapat tercapai kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Dan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan atau penyedia jasa. Dalam periodik jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan atau penyedia jasa untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan atau penyedia jasa dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas konsumen. Tercapainya

kualitas layanan yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan konsumen karena kualitas pelayanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan konsumen.

Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Sri dan Sarwa (1999:56), kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen adalah ketepatan waktu, dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen, tanggapan terhadap keluhan konsumen dan fasilitas sarana yang nyaman dan aman. Penelitian tersebut dilakukan di gerai telkomsel malang area tentang kepuasan masyarakat pengguna jasa terhadap beberapa gerai halo telkomsel yang ada dikota tersebut dimulai penerima tamu (*customer service* sampai dengan pelayanan pembayaran dan pelayanan keluhan masyarakat pengguna jasa).

Indikator lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, didalam penelitian Rachmadi dengan menganalisis kualitas pelayanan bidang kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karimun dengan mengelompokkan menjadi dua jenis pelayanan yaitu pelayanan rumah sakit dan pelayanan asuransi. Hasil penelitian kepuasan pasien kelas 3 (tiga) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, yaitu responsivitas petugas medis, ketepatan dan kecepatan sistem atau mekanisme pelayanan prosedur administrasi, transparansi biaya atau tarif pengobatan dan sarana kelengkapan apotik.

Hubungan dua penelitian diatas menjelaskan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ada beberapa dimensi yang dapat

mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan secara umum yaitu kecepatan sistem dan prosedur pelayanan jasa, ketepatan, responsif serta sarana fasilitas maksimal yang dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa layanan. Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada konsumen dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan tersebut tentunya akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas layanan untuk masing-masing dimensi layanan harus tetap menjadi perhatian. Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada konsumen dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan tersebut tentunya akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas layanan untuk masing-masing dimensi layanan harus tetap menjadi perhatian.

### 3. Perilaku konsumen

Para penyedia barang dan jasa perlu memahami konsumen apa yang mereka butuhkan secara mendalam, apa selernya, keinginannya dan bagaimana mereka mengambil keputusan?. Konsumen menjadi pusat perhatian pemasar atau penyedia jasa karena merekalah yang memutuskan akan membeli, menggunakan atau tidaknya suatu produk dan pelayanan tersebut.



Untuk memahami perilaku masyarakat dalam penggunaan barang dan jasa tersebut di butuhkan analisis yang mendalam. Penyedia jasa atau Perusahaan berkepentingan dengan setiap kegiatan manusia yang hanya dalam lingkup yang lebih terbatas. Perilaku konsumen sangat kompleks dan sulit di prediksi. Pendekatan-pendekatan yang selama ini banyak digunakan untuk menyingkap sikap, minat, dan perilaku konsumen mengansumsikan bahwa konsumen bersikap rasional dalam setiap keputusan pembelian.

Engel, Blackwell dan Miniar (1995:3) berpendapat , “Perilaku konsumen adalah tindakan langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini”. Proses keputusan konsumen dalam membeli atau mengkonsumsi produk dan jasa dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu, kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh produsen, faktor perbedaan individu dan konsumen, dan faktor lingkungan konsumen. Proses kebutuhan konsumen terdiri atas tahap, pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian, dan kepuasan konsumen. Proses-proses tersebut terkadang tidak sesuai dengan kondisi realita yang ada, karena Engel, et.al hanya melihat dari sudut pandang konsumen, sebagai contoh manusia memerlukan makanan didalam kehidupannya maka manusia tersebut menganalisis apa yang dibutuhkannya saat ini, maka dia membeli beras, sayur, buah-buahan, dan lainnya, tanpa perlu berpikir apa hak dan kewajiban mereka. Sama halnya dengan pemilik dan atau nahkoda kapal

hanya mengetahui fasilitas yang disediakan oleh pemerintah daerah merupakan salah satu kewajiban pemerintah daerah dalam melakukan pembangunan infrastruktur, tanpa mengetahui apa kewajiban mereka setelah menggunakan hak mereka pada jasa pelabuhan rakyat yang mereka manfaatkan dalam kegiatan kepelabuhanan. Sehingga yang terjadi saat ini pengguna jasa pemilik dan atau nahkoda kapal seringkali bermain kucing-kucingan dengan aparaturnya lari dari kewajiban mereka dalam hal pembayaran retribusi mereka ke daerah melalui aparaturnya Dinas Perhubungan selaku administrator pelabuhan rakyat Kota Baubau. Hal ini diungkapkan oleh salah satu petugas pelabuhan Dinas Perhubungan Kota Baubau bahwa jika tanpa pengontrolan yang ketat masyarakat pengguna jasa layanan selalu menghindari kewajiban mereka dari petugas dalam hal pemungutan retribusi tambat dan bongkar muat. Fenomena ini terjadi akibat kurangnya kesadaran disiplin dari pengguna jasa layanan di pelabuhan rakyat tersebut. Maka perlu ditambahkan didalam suatu proses atau tahapan kebutuhan konsumen yakni pengenalan kebutuhan atau hak pengguna jasa, pengenalan kewajiban pengguna jasa, pencarian informasi, evaluasi alternatif, pembelian, dan kepuasan konsumen.

Jurnal penelitian dinamika sosial oleh Ritawati, et.al perilaku konsumen disebabkan bukan semata-mata disebabkan oleh dari faktor harga tetapi juga disebabkan oleh faktor lainnya seperti : Pendidikan, Penghasilan, kualitas, distribusi, dan promosi. Ritawati, Sri, Muryani (2001: 48-58). Faktor harga merupakan faktor paling utama dan dikaitkan dengan faktor penghasilan seberapa besar kemampuan masyarakat untuk

membeli produk barang dan jasa. Faktor pendidikan diperlukan pengetahuan mengenai pentingnya kualitas produk barang dan jasa yang diberikan serta output yang dihasilkan oleh produk barang dan jasa tersebut, dan faktor promosi bagaimana penyedia barang dan jasa mengenalkan produk mereka dengan masyarakat baik secara langsung atau lewat pihak ketiga maupun media cetak dan elektronik.

Terkait dengan beberapa faktor tersebut jika dilihat dari harga retribusi pelabuhan dimulai dari biaya tambat sampai dengan bongkar muat yang diberikan oleh pemerintah daerah melalui perda sangat kecil jika dibandingkan dengan penghasilan mereka yang dapat dikatakan bernilai puluhan juta rupiah bahkan ratusan juta rupiah dalam per bulannya.

#### 4. Dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa

Pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan perlu memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kunci jasa sering kali tidak dapat dievaluasi, agus mengutip pendapat irawan (2004) bahwa sebuah jasa tidak bisa dilihat dan diraba (Agus,2006:133), sehingga konsumen menggunakan isyarat intrinsik dan isyarat ekstrinsik jasa sebagai acuan. Berkaitan dengan sulitnya bagi konsumen untuk menilai kualitas jasa, beberapa ahli mengembangkan suatu kerangka berpikir untuk menjelaskan masalah ini. Parasuraman, Zeithmal dan Berry (1985) melakukan penelitian terhadap industri jasa, ketiga peneliti ini berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai

konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu *access, communication, credibility, courtesy, competency, responsiveness, security, understanding, tangibility* dan *Reliability*. (Farida Jasfar,2009:51)

Latar belakang masalah peneliti telah memaparkan bahwa telah terjadinya penyimpangan-penyimpangan dalam pelaksanaan administrasi kepelabuhanan di pelabuhan rakyat Kota Baubau, yang disebabkan oleh ketidak beranian aparaturnya dalam memilah-milah serta mengkomunikasikan kepada instansi terkait perihal hak dan kewajiban daerah dalam hal administrator pelabuhan rakyat, sehingga terjadi penyimpangan-penyimpangan yang merugikan pemilik dan atau nahkoda kapal dalam pembayaran retribusi, terlebih lagi aparaturnya lain mengambil hak yang seharusnya menjadi pemasukan daerah mereka ambil juga menyebabkan terjadinya penggandaan pembayaran retribusi tambat dan bongkar muat, terlebih lagi oknum aparaturnya yang bukan berasal dari Dinas Perhubungan mengambil tidak sesuai peraturan daerah yang berlaku bahkan lebih banyak daripada peraturan yang berlaku. Hal ini menyebabkan pemilik dan atau nahkoda kapal merasa bahwa eksistensi Dinas Perhubungan tidak diakui dikarenakan pemungutan yang dilakukan terlalu kecil terkesan bahwa aparaturnya Dinas Perhubungan melakukan "pungutan liar". Sehingga muncullah beberapa persepsi terjadinya penggandaan retribusi di pelabuhan rakyat Kota Baubau yang menyebabkan asumsi dari masyarakat bahwa pelayanan jasa pelabuhan dimulai dari fasilitas sarana prasarana, keamanan, keselamatan serta kenyamanan tidak sesuai dengan retribusi

yang harus dibebankan ke pemilik dan atau nahkoda kapal dalam penggunaan jasa pelabuhan rakyat ditambah keluhan tentang sulitnya proses pengurusan dokumen kapal pas kecil, sertifikat kesempurnaan dan atau ijin trayek terlalu rumit dan seolah-olah aparatur mempersulitnya sesuai uang tips yang diberikan oleh mereka, apabila mereka mengurus sendiri lokasi kantor administrasinya menurut mereka agak jauh dan membutuhkan waktu yang cukup banyak. Kendala para pemilik dan atau nahkoda kapal apabila mereka mengurus dokumen kapal adalah masalah akses ke kantor administasi Dinas Perhubungan yang letaknya 5 (lima) km pada jarak pelabuhan yang terdekat yakni pelabuhan Jembatan Batu dan 10 (Sepuluh) km yang terjauh dari pelabuhan Sulaa cukup jauh. Sehingga pada saat pengurusanpun mereka lebih baik menyerahkan kepada aparatur Dinas Perhubungan dan atau oknum instansi terkait dalam proses pengurusannya sehingga biaya yang dikeluarkan lebih besar daripada seharusnya.

Padahal dalam kenyataannya pelabuhan rakyat yang dikelola Dinas Perhubungan dalam hal ini pelabuhan daerah perlu mengawasi, mengontrol arus barang, penumpang keselamatan sesuai yang diamanahkan dalam Undang-Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran Pasal 1 ayat 14 dan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan Pasal 1 ayat 2 menyebutkan :

“Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra-dan/atau antarmoda serta mendorong



perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.”

Selain faktor *access* terdapat faktor lainnya pendapat yang memiliki persamaan para ahli lainnya, Parasuraman et,al (1988) kembali melakukan penelitian Hasil penelitian yang pada kelompok focus, baik pengguna jasa maupun penyedia jasa. Terdapat kaitan yang erat antara *communication, competency, courtesy, credibility* dan *security* yang dikelompokkan menjadi satu dimensi, yaitu *Assurance*. Farida mengutip kelima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, yaitu :

“Faktor fisik (*tangibility*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan personil, keterandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk melakukan layanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, akurat dan konsisten, daya tanggap (*responsivness*), yaitu kemauan untuk memberikan layanan cepat dan membantu pelanggan, jaminan (*assurances*), yaitu pengetahuan, kemampuan karyawan dalam menyampaikan kepastian dan kepercayaan, perhatian kepada pelanggan (*emphaty*), yakni kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian yang tulus kepada pelanggan.” (Farida ,2009:51)

Definisi masing-masing dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman diatas, dijelaskan bahwa :

a. Kemampuan ujian (*tangibility*)

Menurut Irawan (2004:57) pelayanan adalah sebuah jasa yang tidak dapat dilihat dan diraba. Oleh karena itu aspek *tangibility* menjadi penting untuk dijadikan salah satu tolok ukur apakah layanan itu berkualitas atau tidak. Bagaimanakah tampilan fisik kantor penyedia layanan publik, apakah bersih dan tertata dengan baik, apakah disukung oleh peralatan kerja yang modern dengan para petugas yang performanya meyakinkan, semuanya ini sangat

berpengaruh terhadap persepsi para pengguna layanan tentang layanan yang diharapkan. Kenyataannya masih banyak lembaga penyedia layanan publik yang terkesan abai dengan dimensi ini.

b. Kemampuan nyataan (*reliability*)

Dimensi ini menjelaskan tentang derajat kehandalan dari aparat pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Aspek kehandalan ini berkaitan dengan kemampuan lembaga publik dan para aparatnya untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Bila aparat kepolisian pernah berjanji dengan menyatakan : “tekadku adalah pengabdian terbaik”, maka aparat kepolisian yang handal adalah mereka yang mau dan mampu mengabdikan dengan sebaik-baiknya. Kehandalan juga dapat dilihat dari sejauh mana para pelayan publik mampu memberikan layanan yang dijanjikan dengan derajat kesalahan yang serendah mungkin. Singkatnya, *Reliability* berkaitan dengan layanan yang cepat dan tepat, bukan cepat tetapi *kebat kliwat* (keselip dan keliru). Yang susah adalah kalau layanan publik masih berada pada taraf lambat ditambah sering keliru, sebab hal inilah yang menyusahkan masyarakat karena terpaksa harus mondar-mandir ke kantor untuk sebuah urusan yang tidak kunjung selesai.

c. Kecepatan tanggapan (*responsivness*)

Merupakan dimensi yang mengukur daya tanggap, kemauan atau keinginan para petugas atau karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan

negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya, karena keterlambatan keberangkatan pesawat, penumpang diberikan makanan dan minuman.

d. Jaminan (*assurance*)

Dimensi yang mengukur pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

e. Kepedulian (*emphaty*)

Dimensi yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan atau masalah konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Dimensi-dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman et,al memiliki banyak persamaan yang dikemukakan oleh Zeithmal dan Berry (1985) , sehingga kelima dimensi ini paling banyak digunakan oleh peneliti untuk mengetahui sejauh mana efisiensi dan efektifitas suatu kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen.

Pada dasarnya dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan merupakan suatu metode pendekatan sebagai tolok ukur sejauh mana pelanggan atau konsumen

tersebut puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa, kemudian Kotler (Arifuddin,2009:12) berpendapat bahwa :

“Apabila pelayanan berada dibawah standar, maka pelanggan akan kehilangan kepuasannya, sebaliknya kepuasan akan mencapai titik optimalnya apabila apa yang didapatkannya sebanding atau lebih besar dari harapannya.”

Kepuasan konsumen merupakan seberapa besar perbedaan harapan (*expectation*) yang diharapkan masyarakat terhadap persepsi (*perceive*) yang dialami oleh masyarakat itu sendiri. Sehingga pendapat Kotler menguatkan kelima dimensi kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Farida (2009:52). Maka dapat dikatakan apabila 5 ( Lima ) dimensi yang menjadi tolok ukur kepuasan konsumen tersebut memiliki gap dengan kata lain persepsi konsumen lebih besar daripada yang diharapkan konsumen maka pelanggan atau konsumen akan kehilangan kepuasannya sebaliknya kepuasan akan mencapai titik optimal apabila persepsi sebanding atau lebih dari yang di harapkannya.

#### 5. Signifikansi dengan penelitian sebelumnya

Didalam penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Di Kabupaten Lampung Utara” yang dilakukan oleh hidayatullah,(2008:57), menemukan beberapa variabel dalam penelitian tersebut yaitu, variabel (X) kualitas pelayanan KTP yang terdiri dari (XA) kecepatan pelayanan, (XB) ketepatan pelayanan, (XC) kemudahan pelayanan, (XD) keadilan pelayan, dan variabel kepuasan masyarakat(Y). Dari keempat sub variabel

Kualitas Pelayanan dapat dilihat adanya kesamaan dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, et.al, dan berdasarkan uji hipotesis, faktor kualitas pelayanan KTP mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat. sebesar 78,1% sedangkan sisanya sebesar 21,9 % dipengaruhi oleh faktor lain jadi secara empirik hipotesis yang diajukan terbukti atau diterima. Hal yang serupa dikatakan oleh Arifuddin, (2009:72) didalam penelitiannya “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. (Persero) Angkasa Pura I Di Bandara Udara Ahmad Yani Semarang” dikatakan bahwa terdapat hubungan langsung yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, rata-rata 77% menyatakan puas, dengan urutan kualitas pelayanan adalah *responsivness* (85%), *tangibility* (80%), *Reliability* (80%), *assurance* (78%) dan *emphaty* (73%).

Kedua penelitian tersebut menjelaskan bahwa terdapat signifikansi antara faktor-faktor yang terdapat pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen selaku pengguna jasa. Hal ini membuktikan bahwa dimensi-dimensi dari produk jasa dapat dianalisis secara empiris atau matematis dengan penelitian kuantitatif non paremetrik uji statistik *Kendall's coefficient of concordance* dengan menggunakan *software* (perangkat lunak) Statistik SPSS.

## B. Kerangka Pikir

Kajian teoritik, hasil penelitian terdahulu dibandingkan dengan fenomena penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara faktor-faktor dimensi dengan kepuasan konsumen, maka peneliti



membuat kesimpulan sementara bahwa dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau adalah meliputi aspek *tangibility*, *Reliability*, *responsivness*, *assurance* dan *emphaty*.

Kelima dimensi tersebut bahwa dapat di ukur seberapa besar tingkat pengaruh pelayanan jasa yang telah diberikan kepada masyarakat melalui persepsi masyarakat pengguna barang dan jasa tersebut, karena pemberi jasa tidak dapat menilai suatu kepuasan konsumen terhadap produk barang dan jasa yang telah diberikan kepada konsumen. Dengan kata lain yang menilai langsung kinerja pelayanan jasa kepelabuhanan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan adalah masyarakat itu sendiri. Kemudian dalam pengukuran kepuasan yang dialami oleh masyarakat dengan cara membandingkan persepsi masyarakat terhadap seberapa besar harapan masyarakat terhadap pelayanan barang dan jasa yang akan diberikan atau dimasa yang akan datang. Maka dari itu disini terdapat variabel antara (intervening) yang dapat mempengaruhi besar atau kecilnya skor kepuasan masyarakat. Dengan 5 (lima) kelompok skala ordinal, yakni :

- “Sangat Tidak Puas” kategori 1 untuk interval 0 s/d 0,50
- “Tidak Puas” dengan interval kategori 2 untuk interval 0,51 s/d 0,74
- “Cukup” kategori 3 untuk interval 0,75 s/d 0,99
- “Puas” kategori 4 untuk interval 1
- “Sangat Puas” kategori 5 untuk interval lebih dari 1

Kerangka pikir penelitian kualitas pelayanan Dinas Perhubungan terhadap kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal dengan pendekatan

*Service Quality* (SERVQUAL) melalui lima dimensi variabel kualitas pelayanan oleh Parasuraman *et.al* dalam Agus *et.,al* (2006:132). Dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1  
Kerangka Pikir Penelitian

Dari gambar 2.1 hubungan kualitas pelayanan dinas perhubungan terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa menurut teori *SERVQUAL* (*Service Quality*).

Gambar diatas menunjukkan bahwa kualitas kinerja Dinas Perhubungan dilihat dari 5 (lima) dimensi (Parasuraman, *et,al*) dinilai oleh masyarakat melalu persepsi mereka, penilaian persepsi inilah yang menjadi suatu acuan terhadap kualitas kinerja Dinas Perhubungan (variabel *independent*). Kemudian untuk menentukan kepuasan masyarakat (variabel *dependent*), dengan membandingkan tingkat persepsi dan harapan pemilik dan atau nahkoda kapal sebagai pengguna jas pelabuhan rakyat Kota Baubau.

### C. Definisi Operasional

Didalam metode penelitian *SERVQUAL* Parasuraman, et.al.(1988), melakukan pengukuran kepuasan konsumen menggunakan dimensi dan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang diberikan, singkatnya bahwa dimensi-dimensi yang dipakai untuk pengukuran variabel kepuasan dan variabel kualitas pelayanan adalah sama. secara matriks definisi operasional dapat dilihat pada tabel 2.2 dibawah ini.

Tabel 2.2  
Definisi Operasional

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
Variabel bebas (kualitas pelayanan Dinas Perhubungan)	Kemampu Ujian ( <i>Tangibility</i> )	Keterampilan petugas pelabuhan
		Kemampuan petugas pelabuhan
		Kehandalan fasilitas keselamatan pelabuhan (alat pemadam kebakaran, fire portable, fasilitas tambat, fasilitas peredam gelombang dan fasilitas peredam benturan kapal terhadap dinding dermaga (fender atau bantalan karet))
		Kehandalan sarana infrastruktur pelabuhan rakyat
		Kecukupan jumlah buruh pelabuhan
	Kemampu Nyataan ( <i>Reliability</i> )	Kebersihan pelabuhan
		Keindahan Pelabuhan
		Penampilan petugas pelabuhan
		Keindahan pos jaga petugas pelabuhan
		Kejelasan informasi
	Kecepatan Tanggapan ( <i>Responsivness</i> )	Sistem prosedur pelayanan dokumen kapal, dll
		Kecepatan pelayanan pengurusan dokumen kapal
		Kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkar muat
		Kejujuran petugas pelabuhan
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Kesopanan petugas pelabuhan
		Keamanan di pelabuhan
		Mutu informasi yang diberikan
		Keramahan petugas pelabuhan
		Kepedulian

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR
	( <i>Empathy</i> )	Kemudahan mendapatkan taksi
		Kemudahan mencapai pelabuhan
		Kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang
		Kemauan membantu petugas
		Kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan
		Kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan
Variabel terikat (variabel kepuasan pengguna jasa)	<i>SERVQUAL</i>	Service Quality (PS>ES tidak puas, PS<ES sangat puas, PS=ES cukup)

Sumber : Manajemen Pelayanan Jasa, Farida Jafar (2009)

Definisi dari 5 dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kemampu ujian (*tangibility*)

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari keterampilan dan kemampuan petugas pelabuhan dalam menjalankan tugas serta ketersediaan fasilitas dan peralatan.

2. Kemampu nyataan (*reliability*)

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari tampilan fasilitas fisik baik personel maupun peralatan.

3. Kecepatan tanggapan (*responsivness*)

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari informasi yang jelas, Kecepatan Tanggapan dalam menyelesaikan masalah pelanggan serta menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.

4. Jaminan (*assurance*)

Salah konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari keamanan yang terjaga, petugas yang jujur dan informasi yang bermutu bagi penumpang.

#### 5. Kepedulian (*emphaty*)

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari perhatian, kepedulian, dan penampilan yang baik dari petugas pelabuhan, kenyamanan ruangan dan tersedianya tanda-tanda atau petunjuk yang memudahkan pelanggan.

#### 6. Kepuasan pelanggan

Kepuasan seseorang setelah membandingkan antara kinerja petugas dengan harapannya. Kepuasan pelanggan ini diukur dari 5 (lima) dimensi yang terdapat pada kualitas kinerja tersebut.

### D. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan kajian teori yang ada, ditemukan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh 5 (lima) dimensi variabel X atau *independen* (Bebas) yakni dimensi-dimensi variabel kualitas pelayanan, yaitu : kemampu ujian (*tangibility*) disimbolkan X<sub>A</sub>, kemampu nyataan (*Reliability*) disimbolkan X<sub>B</sub>, kecepatan tanggapan (*responsivness*) disimbolkan X<sub>C</sub>, jaminan (*assurance*) disimbolkan X<sub>D</sub> dan kepedulian (*emphaty*) disimbolkan X<sub>E</sub>. secara empiris dapat dikatakan bahwa :

H<sub>0</sub> = Tidak adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan

H<sub>a</sub> = Adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan

Uji Hipotesis :

H<sub>0</sub> ditolak, H<sub>a</sub> diterima yakni adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan menyebarkan data kusioner kepada reponden. Penelitian dilaksanakan dengan metode survei, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2000:3).

#### **B. Populasi Dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa pelabuhan lokal yang terkait langsung dengan instansi Dinas Perhubungan, yaitu : pemilik dan atau nahkoda kapal dari 172 kapal dengan berat kotor kurang dari 7 tons yang berdomisili dan menggunakan fasilitas pelabuhan rakyat Jembatan Batu dan Sulaa di Kota Baubau. Sugiono (2008:90) berpendapat bahwa Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

##### **2. Sampel**

Sampel dilakukan dengan cara mengambil seluruh populasi atau sensus dari pemilik dan atau nahkoda kapal yang berdomisili di Kota Baubau, dikarenakan jumlah populasi tersebut relatif kecil. Pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil sesuai dengan jumlah populasi

pemilik dan atuhkoda kapal sebanyak 172 kapal yang tersebar di 2 (dua) pelabuhan rakyat.

### C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu berupa teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan dan pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, Sugiono (2008:119). Sehingga dengan menggunakan skala model Likert yang digunakan dalam kuesioner dimensi-dimensi variabel kualitas pelayanan digunakan 5 (lima) skala, yaitu :

1 = Sangat Kurang Baik (SKB)

2 = Kurang Baik (KB)

3 = Cukup (C)

4 = Baik (B)

5 = Sangat Baik (SB)

Skala likert ini untuk menilai sejauh mana persepsi pemilik dan atuhkoda kapal tentang kualitas pelayanan kepelabuhanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau, tabel 3.1

Tabel 3.1  
Kuisiomer Persepsi Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap Kualitas  
Pelayanan Kepelabuhanan Dinas Perhubungan pada  
Pelabuhan Rakyat Kota Baubau

NO	Dimensi/Indikator	Persepsi				
		SKB	KB	C	B	SB
	<b>Pelayanan yang terlihat (Tangibility)</b>					
1	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keterampilan petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kemampuan petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keandalan fasilitas peredam benturan kapal terhadap dinding dermaga (fender/bantalan karet)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keandalan sarana infrastruktur pelabuhan rakyat	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<b>Keandalan (Reliability)</b>					
5	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kecukupan jumlah buruh pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kebersihan pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keindahan pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8	Bagaimana Penilaian anda terhadap Penampilan petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NO	Dimensi/Indikator	Persepsi				
		SKB	KB	C	B	SB
9	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keindahan pos jaga petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Kecepatan tanggapan ( <i>Responsivness</i> )					
10	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kejelasan informasi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11	Bagaimana Penilaian anda terhadap Sistem prosedur pelayanan dokumen kapal,dll	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
12	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kecepatan pelayanan pengurusan dokumen kapal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
13	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkar muat	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )					
14	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kejujuran petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
15	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kesopanan petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
16	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keamanan di pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
17	Bagaimana Penilaian anda terhadap Mutu informasi yang diberikan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NO	Dimensi/Indikator	Persepsi				
		SKB	KB	C	B	SB
18	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keramahan petugas pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Kepedulian (Empathy)</b>					
19	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kemudahan mendapatkan informasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kemudahan mendapatkan transportasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kemudahan mencapai pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kemauan petugas untuk membantu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sumber : Kuisisioner Penelitian



Sedangkan skala Likert untuk kuesioner dimensi-dimensi tingkat harapan digunakan 5 (lima) skala, yaitu :

1 = Sangat Tidak Puas (STP)

2 = Tidak Puas (TP)

3 = Cukup (C)

4 = Puas (P)

5 = Sangat Puas (SP)

Skala likert ini untuk menilai sejauh mana harapan pemilik dan atau nahkoda kapal tentang kualitas pelayanan kepelabuhanan yang diberikan di masa yang akan datang oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau, tabel 3.2.

Tabel 3.2  
Kuisisioner Harapan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap Kualitas Pelayanan Kepelabuhanan Dinas Perhubungan di masa datang pada Pelabuhan Rakyat Kota Baubau

NO	Dimensi/Indikator	Harapan				
		STP	TP	C	P	SP
	Pelayanan yang terlihat (Tangibility)					
1	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keterampilan petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kemampuan petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keandalan fasilitas peredam benturan kapal terhadap dinding dermaga (fender/bantalan karet)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NO	Dimensi/Indikator	Harapan				
		STP	TP	C	P	SP
4	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keandalan sarana infrastruktur pelabuhan rakyat	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<b>Kehandalan (<i>Realibility</i>)</b>					
5	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kecukupan jumlah buruh pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kebersihan pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keindahan pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8	Apa Harapan anda kedepan terhadap Penampilan petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keindahan pos jaga petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<b>Kecepatan tanggapan (<i>Responsivness</i>)</b>					
10	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kejelasan informasi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11	Apa Harapan anda kedepan terhadap Sistem prosedur pelayanan dokumen kapal,dll	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
12	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kecepatan pelayanan pengurusan dokumen kapal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
13	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkar	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NO	Dimensi/Indikator	Harapan				
		STP	TP	C	P	SP
	muat					
	<b>Jaminan (assurance)</b>					
14	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kejujuran petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
15	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kesopanan petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
16	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keamanan di pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
17	Apa Harapan anda kedepan terhadap Mutu informasi yang diberikan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
18	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keramahan petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<b>Kepedulian (empathy)</b>					
19	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kemudahan mendapatkan informasi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
20	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kemudahan mendapatkan transportasi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
21	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kemudahan mencapai pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
22	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NO	Dimensi/Indikator	Harapan				
		STP	TP	C	P	SP
23	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kemauan petugas untuk membantu	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
24	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
25	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Sumber : Kuisisioner Penelitian

Dengan menggunakan 5 (lima) skala di atas bertujuan memberikan gambaran dengan jelas tentang skala prioritas dalam memperbaiki sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa pelabuhan rakyat Kota Baubau. Dan dapat memberikan rekomendasi kepada pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Disamping pengumpulan data kuisisioner peneliti juga akan mewawancarai beberapa responden untuk mengetahui kekuatan serta kelemahan sistem pelayanan publik secara mendalam.

#### D. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat informan kunci (*key informan*) dan informan yang ditemui secara langsung ditengah-tengah penelitian (*man on the street*). Informan Kunci tersebut adalah, sebagai berikut :

1. Kepala Bidang Laut Dinas Perhubungan Kota Baubau
2. Kepala Seksi Kepelabuhanan dan Kepala Seksi Keselamatan Dinas Perhubungan Kota Baubau

3. Serta para staf Dinas Perhubungan yang terkait langsung dengan pelayanan pelabuhan
4. Pemilik dan atau nahkoda kapal dengan Berat Kotor kurang dari 7 tons yang terdaftar pada database Dinas Perhubungan Kota Baubau.

Kepala Dinas Perhubungan Kota Baubau tidak dijadikan sebagai *informan key* dikarenakan beliau menyerahkan penuh kepada kepala Bidang Laut yang lebih berkompetensi untuk menjawab permasalahan tentang Pelabuhan rakyat yang berada di Kota Baubau, disamping itu tingkat kesibukan Kepala Dinas Perhubungan pada saat itu menyelesaikan sengketa pembebasan tanah masyarakat yang berada di Bandara Udara Betombang.

#### **E. Prosedur Pengumpulan Data**

Pelabuhan merupakan salah satu sarana dan prasarana yang disediakan oleh Pemerintah Kota Baubau dalam rangka menunjang kegiatan transportasi khususnya sektor laut. Kondisi saat ini pelabuhan lokal yang di Kota Baubau merupakan salah satu sarana utama, penghubung sektor perdagangan antar pulau antar provinsi maupun antar daerah kabupaten kota yang ada di Sulawesi Tenggara. Didalam penelitian ini responden adalah orang atau individu atau instansi yang mempunyai keterkaitan langsung dengan pelayanan jasa kepelabuhanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan dalam tugas pokok dan fungsi kerja instansi di daerah tersebut.

Penulis mengambil data pengguna jasa pelabuhan, antara lain; pemilik dan atau nahkoda kapal. Data yang akan diambil peneliti dalam bentuk data primer, yaitu kuesioner dan wawancara. Dan akan diolah melalui *microsoft excel* dan *spss*, untuk mendapatkan data sekunder.



Pengujian menggunakan instrumen kuesioner, peneliti akan menguji validitas dengan pengujian *one shoot method* atau sering disebut dengan pengujian *internal consistency* lewat perangkat lunak SPSS versi 16. Dengan metode ini pengukuran cukup dilakukan dengan satu kali. Peneliti mengambil sampel 10% dari jumlah sampel yang akan diambil 17 orang dari 172 sampel, untuk menguji validasi serta reabilitas instrumen sebelum digunakan untuk penelitian. Didapatkan bahwa masing-masing  $r$  hitung lebih besar dibandingkan dengan  $r$  tabel yakni 0,337. Maka data instrumen yang akan digunakan seluruh indikator dari masing-masing sub variabel atau dimensi yang diwakili dengan label var00001 sampai dengan var00025 dinyatakan valid dan bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya, dapat dilihat pada tabel dibawah ini (tabel 3.2)

Tabel 3.3.  $r$  Hitung Masing-Masing Indikator Instrumen

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	76.5294	260.390	.584	.940
VAR00002	77.1176	259.360	.691	.938
VAR00003	77.1176	263.485	.533	.941
VAR00004	77.9412	276.809	.515	.941
VAR00005	77.6471	269.118	.510	.941
VAR00006	77.0588	267.059	.559	.940
VAR00007	76.8824	252.360	.691	.939
VAR00008	76.6471	274.493	.783	.939
VAR00009	77.1765	268.779	.542	.940
VAR00010	77.1765	269.404	.491	.941
VAR00011	76.5882	271.132	.518	.941
VAR00012	77.3529	266.993	.559	.940
VAR00013	76.5294	266.265	.596	.940
VAR00014	76.1765	261.404	.771	.937
VAR00015	76.2353	261.691	.926	.936
VAR00016	76.7059	275.096	.758	.940

VAR00017	76.8235	275.404	.801	.940
VAR00018	76.5882	264.132	.621	.939
VAR00019	77.0000	276.625	.475	.941
VAR00020	76.8235	275.404	.801	.940
VAR00021	76.5294	274.140	.816	.939
VAR00022	76.1765	261.404	.771	.937
VAR00023	76.6471	263.743	.670	.939
VAR00024	77.3529	242.743	.794	.937
VAR00025	78.0000	256.750	.628	.940

Sumber Analisis Perhitungan SPSS 16

Kolom ke 4 (empat) dapat dilihat bahwa  $r$  hitung seluruh indikator pada instrumen penelitian lebih besar dari pada  $r$  tabel ( $df=2$ ) 0,337. Sehingga seluruh indikator instrumen dinyatakan valid.

#### 1. Angket atau questioner

Peneliti memberikan angket pertanyaan kepada responden, dalam hal ini masyarakat yang dipilih ialah para pengguna jasa yang secara langsung terkait dalam kegiatan dipelabuhan, yakni pemilik dan atau nahkoda kapal.

#### 2. Wawancara

Wawancara yaitu cara memperoleh data dengan jalan melemparkan daftar pertanyaan langsung secara sistematis yang berlandaskan pada tujuan penelitian. Moehar (2002:135) mengemukakan bahwa wawancara adalah percakapan antara dua pihak dengan maksud tertentu, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberi jawaban atas pertanyaan tersebut.

Wawancara ini dilakukan terhadap beberapa orang informan yang dianggap memiliki pengetahuan tentang kondisi aspek-aspek fokus penelitian di mana tujuannya adalah untuk memperoleh tanggapan dari informan tersebut.

### 3. Dokumentasi atau telaah dokumen

Dokumentasi adalah cara memperoleh data dengan memperhatikan sumber-sumber tertulis. Kegiatan dokumentasi ini merupakan kegiatan yang berhubungan dengan pencatatan dan pengamatan terhadap dokumen-dokumen yang ada yang mempunyai hubungan dengan fokus penelitian terutama yang berupa petunjuk pelaksanaan, petunjuk teknis, brosur dan sebagainya.

## F. Metode Analisis Data

### 1. Koefisien korelasi kendall tau

Penelitian ini menggunakan hasil uji korelasi kendall's tau ( $\tau$ ) untuk melihat apakah ada hubungan sederhana antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan rumus :

$$\tau = \frac{\sum A - \sum b}{\frac{N(N-1)}{2}}$$

$\tau$  = Koefisien korelasi Kendall tau yang besarnya ( $-1 < 0 < 1$ )

A = Jumlah Rangking atas

B = Jumlah rangking bawah

N = Jumlah anggota sampel

Secara ringkas uji kendall's tau b, untuk melihat apakah masing-masing dimensi variabel independen yakni kualitas pelayanan diwakili oleh :

Xa = Dimensi Kemampu ujian (*Tangibility*)

Xb = Dimensi Kemampu Nyataan (*Reliability*)

Xc = Dimensi Kemampu Tanggapan (*Responsivness*)

$X_d$  = Dimensi Jaminan (*Assurance*)

$X_e$  = Dimensi Kepedulian (*Emphaty*)

Dimensi – dimensi tersebut mempengaruhi variabel dependen Y yakni variabel kepuasan, secara langsung atau tidak. Jika ke 5 (lima) variabel independen memiliki korelasi positif terhadap variabel dependen artinya terdapat hubungan variabel independen terhadap variabel dependen, jika salah satu atau semua variabel independen memiliki korelasi negatif berarti tidak terdapat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Untuk uji signifikansi koefisien korelasi, karena distribusi yang dipergunakan mendekati normal akan menggunakan rumus “z” dibawah ini :

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N + 5)}{9N(N - 1)}}}$$

Kaidah hipotesis :

$H_0 \neq Z_{hitung} < Z_{tabel}$ ,  $H_0$  ditolak

$H_a = Z_{hitung} > Z_{tabel}$ ,  $H_a$  diterima

$H_0$ , di terima apabila harga “z” hitung lebih kecil dari pada harga tabel “z” dan  $H_a$ , di terima apabila harga “z” hitung lebih besar atau sama dengan harga tabel. “z”.

## 2. Koefisien korelasi konkordansi kendall

Perhitungan korelasi ganda menggunakan koefisien Konkordansi

Kendall (W) dengan rumus berikut :

$$W = \frac{s}{1/12k^2(n' - n)}$$

Apabila terdapat nilai yang sama maka s (korelasi ganda) memakai rumus :

$$W = \frac{s}{\left\{ \frac{1}{12k^2(n^3 - n)} \right\} - k \Sigma T}$$

Dimana  $\Sigma T$  membuat kita menjumlahkan harga-harga T untuk kesemua k atau rangking data penelitian.

Keterangan:

$$s = \Sigma(Ri^2 - Ri)^2/n$$

R = Jumlah rangking

k = Banyak variabel yang di korelasikan

n = Banyak kolom

$$T = (\Sigma t^3 - t) / 12$$

Untuk uji signifikan Koefisien Konkordansi Kendall dilakukan dengan memasukkan harga "W" ke dalam rumus *Chi Kuadrat* yaitu :

$$X^2 = k(n - 1)W$$

Keterangan :

$X^2$  = *Chi Square*

k = Banyaknya Himpunan

n = Jumlah Responden

W = Koefisien Konkordansi Kendall



Kaidah hipotesis :

Ho, diterima apabila harga *chi* kuadrat hitung lebih kecil dari harga tabel *chi* kuadrat dengan df.3 dengan signifikan 5 % dan Ha, diterima apabila harga *chi* kuadrat hitung lebih besar atau sama dengan harga tabel *chi* kuadrat.

### 3. Koefisien determinasi

Untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen, dapat dipergunakan rumus :

$$KD_{XY} = (\tau_{XY})^2 \cdot 100 \%$$

$$KD_{XAXBXCXY} = (\tau_{XAXBXCXY})^2 \cdot 100 \%$$

Keterangan :

Dimana KD = Koefisien Determinasi.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Pelayanan Kepelabuhanan yang Diberikan Dinas Perhubungan

Pelayanan pelabuhan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan saat ini adalah mengawasi, mengontrol kegiatan bongkar muat, keselamatan serta lalu lintas pelayaran demi tercapainya efektifitas didalam proses kegiatan tersebut. Adapun retribusi atau kontribusi pelayanan yang mengikut didalam pelayanan yang diberikan, adalah :

1. Pelayanan pengawasan bongkar muat berlaku untuk seluruh jenis kapal yang menggunakan pelabuhan rakyat;
2. Pelayanan pengawasan tambat kapal berlaku untuk seluruh jenis kapal yang menggunakan pelabuhan rakyat;
3. Pembuatan atau perpanjangan dokumen kapal berupa pas kecil, sertifikat kesempurnaan kapal dan atau ijin trayek kapal penyeberangan berlaku hanya pada kapal yang memiliki berat kotor kurang dari 7 tons, tetapi didalam penelitian ini peneliti hanya meneliti pemilik dan atau nahkoda kapal yang berdomisili di Kota Baubau, yakni dengan jumlah 172 kapal.

#### B. Temuan

Penelitian pengukuran kualitas pelayanan kaitannya dengan kepuasan pelanggan dilakukan pada Pelabuhan Rakyat yang terdapat di Kota Baubau. Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menyebarkan kuesioner kepada pemilik dan atau nahkoda kapal yang berkaitan langsung dengan Instansi Dinas Perhubungan Kota Baubau secara garis besar berisi tentang

pertanyaan yang menyangkut kualitas pelayanan yang terkait dengan harapan responden, yang terdiri atas 50 (lima puluh) item pertanyaan dan pernyataan.

Penelitian dilaksanakan pada bulan september 2011. Responden pada penelitian ini adalah pemilik dan atau nahkoda kapal pada saat pengurusan dokumen kapal berupa pas kecil, sertifikat kesempurnaan dan atau ijin trayek, maupun pada saat kegiatan bongkar muat di pelabuhan rakyat Kota Baubau.

1. Penilaian persepsi responden terhadap pelayanan pelabuhan rakyat

a. Penilaian persepsi dimensi kemampu ujian (*tangibility*)

Hasil Penelitian dimensi kemampu ujian (*tangibility*) dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1  
Persepsi Pemilik dan atau Nahkoda Kapal pada Dimensi Kemampu Ujian (*Tangibility*)

No.	Indikator Kemampu Ujian ( <i>Tangibility</i> )	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator					RATA-RATA	JUMLAH RESPONDEN
		2	3	4	5			
1	Keterampilan petugas pelabuhan	22	10	14	16	110	4,06	172
2	Kemampuan petugas pelabuhan	7	31	20	7	107	4,02	172
3	Kehandalan fasilitas keselamatan	57	57	30	12	16	2,26	172
4	Kehandalan sarana pelabuhan	65	63	36	8	0	1,92	172
		22%	23%	15%	6%	34%	3,07	100%

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

Hasil penelitian terhadap dimensi Kemampu Ujian ( $X_a$ ) pada variabel kualitas pelayanan, responden memberikan skor bervariasi mulai dari 1 (satu) sampai dengan 5 (lima), namun mayoritas



responden memberikan nilai antara 1 (satu) sampai dengan 2 (dua) dan 5 (lima) “sangat kurang baik”, “kurang baik” dan “sangat baik”, dengan hasil rata-rata sebesar 3,07 dari kemungkinan nilai maksimal 5 (lima) “sangat baik”, lihat nilai tertinggi rata-rata diperoleh pada ketrampilan petugas pelabuhan yaitu 4,06 atau “baik” sedangkan terendah adalah kehandalan sarana pelabuhan yaitu sebesar 1,92 atau “sangat kurang baik”. Secara keseluruhan responden yang menilai kinerja (1) “sangat kurang baik” 22%, sedangkan yang memberikan nilai (2) “kurang baik” = 23%, yang memberikan nilai (3) “cukup” sebanyak 15%, yang memberikan nilai (4) “baik” sebanyak 6% sedangkan yang memberikan nilai (5) “sangat baik” sebanyak 34%. Dengan demikian sebagian besar responden (59%) menilai dimensi kemampu ujian dengan nilai “kurang baik” ini berarti kehandalan fasilitas, peralatan, ketrampilan dan kemampuan petugas pelabuhan masih kurang baik jauh dari harapan responden.

b. Penilaian persepsi dimensi kemampu nyataan (*reliability*).

Hasil Penelitian dimensi Kemampu Nyataan (*Reliability*) Xb pada variabel kualitas pelayanan (X) dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2  
Persepsi Pemilik dan atau Nahkoda Kapal pada dimensi Kemampu Nyataan (*Reliability*).

No.	Indikator <i>Reliability</i>	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator					RATA-RATA	JUMLAH RESPONDEN
		1	2	3	4	5		
1	Kecukupan jumlah buruh pelabuhan	88	61	0	20	3	1,77	172
2	Kebersihan	27	32	43	46	24	3,05	172

No.	Indikator <i>Reliability</i>	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator					RATA-RATA	JUMLAH RESPONDEN
		1	2	3	4	5		
	pelabuhan							
3	Keindahan Pelabuhan	19	29	74	8	42	3,15	172
4	Performance petugas	0	0	111	56	5	3,38	172
5	Keindahan Pos jaga petugas pelabuhan	27	26	77	36	6	2,81	172
		19%	17%	35%	19%	9%	2,83	100%

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

Hasil penelitian terhadap dimensi Kemampuan Nyataan (Xb), responden memberikan skor bervariasi mulai dari 1 (satu) sampai dengan 5 (lima), namun mayoritas responden memberikan nilai antara 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) “sangat kurang baik”, “kurang baik”, “cukup” baik dan “baik”), dengan hasil rata-rata sebesar 2,83 dari kemungkinan nilai maksimal 5 (lima) “sangat baik”. Nilai tertinggi rata-rata diperoleh pada *performance* (tampilan) petugas pelabuhan yaitu 3,38 dengan skala “cukup baik” sedangkan terendah adalah kecukupan jumlah buruh pelabuhan yaitu sebesar 1,77 dengan skala “Sangat kurang baik”.

Secara keseluruhan responden yang menilai kinerja (1) “sangat kurang baik” = 19%, sedangkan yang memberikan nilai (2) “kurang baik” = 17%, yang memberikan nilai (3) “cukup baik” sebanyak 35%, yang memberikan nilai (4) “baik” sebanyak 19% sedangkan yang memberikan nilai (5) “sangat baik” sebanyak 9%.

c. Penilaian persepsi dimensi kecepatan tanggapan (*responsivness*).

Hasil Penelitian dimensi Kecepatan Tanggapan (*Responsivness*) dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :



Tabel 4.3  
Persepsi Pemilik dan atau Nahkoda Kapal pada Dimensi Kecepatan Tanggapan  
(*Responsivness*)

NO	INDIKATOR <i>RESPONSIVNESS</i>	PENILAIAN KINERJA TIAP INDIKATOR						JUMLAH RESPONDEN
		1	2	3	4	5	MEAN	
1	Kejelasan Informasi	12	36	64	55	5	3,03	172
2	Sistem Prosedur pelayanan dokumen kapal, dll	16	19	28	92	17	3,44	172
3	Kecepatan pelayanan pengurusan dokumen	6	25	111	18	12	3,03	172
4	Kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkar muat	1	2	55	36	78	4,09	172
		5%	12%	38%	29%	16%	3,40	100%

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

Hasil penelitian terhadap dimensi Kecepatan Tanggapan ( $X_c$ ) pada variabel kualitas pelayanan, responden memberikan skor bervariasi mulai dari 1 (satu) sampai dengan 5 (lima), namun mayoritas responden memberikan nilai antara 3 (tiga) sampai dengan 4 (empat) dengan skala “cukup baik” dan “baik”, dengan hasil rata-rata sebesar 3,40 dari kemungkinan nilai maksimal 5 (lima) “sangat baik”. Nilai tertinggi rata-rata diperoleh pada kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkat muat pelabuhan yaitu 4,09 (cukup baik) sedangkan terendah adalah kejelasan informasi dan kecepatan pelayanan pengurusan dokumen yaitu sebesar 3,03 (cukup baik). Secara keseluruhan responden yang menilai kinerja (1) “sangat kurang baik” = 5%, sedangkan yang memberikan nilai (2) “kurang baik” = 12%, yang memberikan nilai (3) cukup baik sebanyak 38%, yang

memberikan nilai (4) “baik” sebanyak 29% sedangkan yang memberikan nilai (5) “sangat baik” sebanyak 16%. Ini berarti sebagian besar responden (21%) kecukupan jumlah buruh pelabuhan, kebersihan pelabuhan, keindahan pelabuhan, performance petugas dan keindahan pos jaga petugas pelabuhan.

d. Penilaian persepsi dimensi jaminan (*assurance*).

Hasil penelitian dimensi jaminan (*assurance*) dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4  
Persepsi Pemilik dan atau Nahkoda Kapal pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

NO	INDIKATOR ASSURANCE	PENILAIAN KINERJA TIAP INDIKATOR					JMLH RESPONDEN	
		1	2	3	4	5		MEAN
1	Kejujuran petugas pelabuhan	0	0	63	15	94	4,18	172
2	Kesopanan petugas pelabuhan	0	0	67	29	76	4,05	172
3	Keamanan Pelabuhan	0	4	111	57	0	3,31	172
4	Mutu Informasi Yang Diberikan	0	0	127	45	0	3,26	172
5	Keramahan Petugas Pelabuhan	0	12	68	11	81	3,94	172
		0%	2%	51%	19%	30%	3,75	100%

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

Hasil penelitian terhadap dimensi kecepatan tanggapan (*X<sub>d</sub>*) rata-rata sebesar 3,75 dengan skala “cukup baik”. Nilai tertinggi rata-rata diperoleh pada kejujuran petugas pelabuhan yaitu 4,18 “sangat baik” sedangkan terendah adalah mutu informasi yang diberikan yaitu sebesar 3,26 memiliki skala “cukup baik”. Tidak ada responden yang memberikan nilai (1) sangat kurang baik pada dimensi *assurance* ini.



Secara keseluruhan responden yang menilai kinerja (1) “sangat kurang baik” = 0%, sedangkan yang memberikan nilai (2) “kurang baik” = 2%, yang memberikan nilai (3) “cukup baik” sebanyak 51%, yang memberikan nilai (4) “baik” sebanyak 19% sedangkan yang memberikan nilai (5) “sangat baik” sebanyak 30%.

Ini berarti sebagian besar responden menilai kejujuran, kesopanan, keramahan, keamanan dan mutu informasi yang disajikan petugas pelabuhan baik.

e. Penilaian persepsi dimensi kepedulian (*empathy*).

Hasil penelitian dimensi kepedulian (*emphaty*) dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.5.  
Persepsi Pemilik dan atau Nakhoda Kapal pada Dimensi Kepedulian

NO.	PENILAIAN INDIKATOR KEPEDULIAN	PENILAIAN KINERJA TIAP INDIKATOR						JML RESPONDEN
		1	2	3	4	5	MEAN	
1	Kemudahan mendapatkan informasi	0	32	95	45	0	3,08	172
2	Kemudahan mendapatkan transportasi	0	0	127	45	0	3,26	172
3	Kemudahan mencapai pelabuhan	0	0	99	73	0	3,42	172
4	Kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang	0	0	111	0	61	3,71	172
5	Kemauan membantu petugas	0	12	109	6	45	3,49	172
6	Kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan	103	7	27	0	35	2,17	172
7	Kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan	90	62	0	0	20	1,83	172
		19%	8%	46%	12%	16%	2,99	100%

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

Hasil penelitian terhadap dimensi kepedulian (Xe) rata-rata sebesar 2,99 “kurang baik “ sampai dengan “cukup baik”. Persepsi dimensi kepedulian memiliki hasil rata-rata yang dominan dengan skala 3 (tiga) dengan skala “cukup baik-baik“, sedangkan 2 (dua) diantara 7 (tujuh) indikator memiliki skor sebesar 2,17 dengan skala “kurang baik” terdapat pada indikator kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan dan skor 1,83 dengan skala “sangat kurang baik-kurang baik” terdapat pada indikator kemudahan mencapai kantor dinas perhubungan.

Nilai tertinggi rata-rata diperoleh pada kemauan membantu petugas yaitu 3,49 dengan skala “cukup baik” sedangkan terendah adalah kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan yaitu sebesar 1,83 dengan skala “sangat kurang baik. Hasil penilaian responden yang menilai kinerja (1) sangat kurang baik = 19%, sedangkan yang memberikan nilai (2) kurang baik = 8%, yang memberikan nilai (3) cukup baik sebanyak 46%, yang memberikan nilai (4) baik = 12% sedangkan yang memberikan nilai (5) sangat baik sebanyak 16%.

Ini berarti sebagian besar responden menilai kemudahan mendapat informasi, kemudahan mendapatkan transportasi, kemudahan mencapai pelabuhan, kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang, kemauan membantu petugas.

Ditemukan dari beberapa indikator kepedulian (*emphaty*) dari dimensi persepsi kecuali indikator kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan dan kemudahan mencapai kantor dinas perhubungan tidak



ada yang menilai “sangat kurang baik”. Kemudian dari 2 (dua) indikator yang dinilai “sangat kurang” baik oleh responden bahwa jarak Kantor Dinas Perhubungan dan pelabuhan sulaa dan jembatan batu memiliki perbedaan yang cukup signifikan. Berdasarkan rata-rata responden masing-masing indikator ditemukan dua indikator terakhir dari tabel dibawah ini memiliki kriteria “kurang baik”. Dengan bobot indikator kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan sebesar 2,17 dan kemudahan mencapai kantor dinas perhubungan sebesar 1,83. Hal ini diakui oleh Kepala Bidang Laut Dinas Perhubungan mengatakan :

“Lokasi Kantor Dinas Perhubungan memang kurang cocok ditempat disini mengingat Instansi Dinas Perhubungan adalah suatu instansi yang menangani hajat hidup orang banyak khususnya disektor transportasi. Bukan saja jauh dari pelabuhan bagi bidang laut bahkan kurang strategis karena jauh dari pusat kota bagi bidang darat.”

Kemudian dari segi informasi yang diberikan dipelabuhan setempat bahwa tanda-tanda penunjuk pelabuhan hampir dikatakan tidak ada. Hal ini juga dikemukakan oleh kepala bagian tata usaha kantor pelabuhan baubau, mengatakan bahwa :

“Sarana fasilitas di pelabuhan lokal seharusnya juga dilengkapi oleh markah atau petunjuk papan informasi baik itu yang menjelaskan kisaran tarif umum biaya pengangkutan, rute serta biaya administrasi kapal harus diumumkan agar pihak-pihak yang membutuhkan informasi tersebut tidak menimbulkan tanda tanya.”

Setidaknya informasi yang diberikan cukup jelas bagi pengguna jasa bagaimana dan tahapan-tahapan prosedur yang harus diketahui oleh pengguna jasa.



## 2. Penilaian harapan responden terhadap pelayanan pelabuhan rakyat

Responden memberikan skor harapan bervariasi mulai 3 (tiga) dengan definisi berharap “cukup baik” sampai dengan 5 (lima) dengan definisi berharap “sangat baik” namun mayoritas responden memberikan harapan pada skor 4 (empat) dengan definisi berharap “baik”, sedangkan nilai rata-ratanya adalah 3,63 berharap “cukup baik” dari kemungkinan nilai maksimal 5 (lima) berharap “sangat baik” dengan perincian sebagai berikut :

### a. Penilaian harapan dimensi kemampu ujian (*tangibility*).

Hasil penelitian harapan pada dimensi kemampuan-ujian (*tangibility*) dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.6  
Harapan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal pada Dimensi Kemampu Ujian (*Tangibility*)

No.	Indikator Kemampu Ujian ( <i>Tangibility</i> )	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator						JUMLAH RESPONDEN
		1	2	3	4	5	RATA-RATA	
1	Keterampilan petugas pelabuhan	0	0	98	57	17	3,53	172
2	Kemampuan petugas pelabuhan	0	0	62	58	52	3,94	172
3	Kehandalan fasilitas pelayaran	0	0	54	46	72	4,10	172
4	Kehandalan sarana pelabuhan	0	0	48	100	24	3,86	172
		0%	0%	38%	38%	24%	3,86	100%

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

Secara keseluruhan rata-rata skor harapan pada dimensi Kemampu Ujian sebesar 3,86 berharap “cukup baik” , dengan skor

tertinggi 4,10 skala “sangat baik” pada indikator kehandalan fasilitas pelayaran dan skor terendah 3,53 dengan skala “Cukup”.

Nilai tertinggi harapan pada kemampu ujian (*tangibility*) terdapat pada kehandalan fasilitas pelabuhan yaitu sebesar 4,10 berharap “baik” sedangkan terendah adalah keterampilan petugas pelabuhan yaitu sebesar 3,53 (berharap cukup baik). Tidak ada responden yang berharap “sangat kurang baik” maupun berharap “kurang baik”. Sebagian besar responden 76% berharap agar keterampilan dan kemampuan petugas pelabuhan serta kehandalan sarana pelabuhan disajikan dengan “cukup baik”.

b. Penilaian harapan dimensi kemampu nyataan (*reliability*).

Hasil penelitian dimensi harapan kemampu nyataan (*reliability*) dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.7  
Harapan Pemilik dan atau Nakhoda Kapal terhadap Dimensi (*Reliability*)

No.	Indikator <i>Reliability</i>	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator						RATA-RATA	JUMLAH RESPONDEN
		1	2	3	4	5			
1	Kecukupan jumlah buruh pelabuhan	0	0	81	64	27	3,69	172	
2	Kebersihan pelabuhan	0	0	95	57	20	3,56	172	
3	Keindahan Pelabuhan	0	0	96	66	10	3,50	172	
4	Performance petugas	0	0	58	90	24	3,80	172	
5	Keindahan Pos jaga petugas pelabuhan	0	0	97	57	18	3,54	172	
		0%	0%	50%	39%	12%	3,62	100%	

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

Nilai tertinggi diatas rata-rata harapan pada kemampu nyataan (*reliability*) terdapat pada tampilan (*performance*) petugas pelabuhan



yaitu 3,80 sedangkan terendah dari rata-rata adalah keindahan pelabuhan yaitu sebesar 3,50 berharap “cukup baik”. Tidak ada responden yang berharap “sangat kurang baik” maupun “berharap kurang baik”. Secara keseluruhan responden berharap “cukup baik” sebanyak 50%, yang berharap “baik” sebanyak 39% dan sisanya sebesar 12% berharap “sangat baik” dengan rata-rata harapan sebesar 3,62. Ini berarti sebagian besar responden (89%) berharap hampir semua indikator dari dimensi harapan *Reliability* (kemampu nyataan) disajikan dalam keadaan baik.

c. Penilaian harapan dimensi kecepatan tanggapan (*responsivness*).

Hasil penelitian dimensi harapan kecepatan tanggapan (*responsivness*) dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.8  
Harapan Masyarakat terhadap Dimensi Kecepatan Tanggapan (*Responsivness*)

No.	Indikator <i>Responsivness</i>	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator					RATA- RATA	JUMLAH RESPONDEN
		1	2	3	4	5		
1	Kejelasan Informasi	0	0	109	52	11	3,43	172
2	Sistem Prosedur pelayanan dokumen kapal, dll	0	0	101	66	5	3,44	172
3	Kecepatan pelayanan pengurusan dokumen	0	0	58	90	24	3,80	172
4	Kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkar muat	0	0	101	57	14	3,49	172
		0%	0%	54%	39%	8%	3,54	100%

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

Nilai tertinggi dari rata-rata harapan pada kecepatan tanggapan (*responsivness*) terdapat pada kecepatan pelayanan pengurusan dokumen yaitu sebesar 3,80 berharap “baik”, sedangkan terendah

adalah sistem prosedur pelayanan kapal, dan lainnya yaitu sebesar 3,49 berharap “cukup baik”. Tidak ada responden yang berharap “sangat kurang baik” maupun berharap “kurang baik”. Secara keseluruhan responden berharap “cukup baik” sebanyak 54%, yang berharap “baik” sebanyak 39% dan sisanya sebesar 8% berharap “sangat baik” dengan rata-rata harapan sebesar 3,54. Ini berarti sebagian besar konsumen (54%) berharap agar sistem prosedur pelayanan dokumen kapal, kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkar muat

d. Penilaian harapan dimensi jaminan (*assurance*).

Hasil penelitian dimensi harapan jaminan (*assurance*) dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.9  
Harapan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal Terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No.	Indikator <i>Assurance</i>	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator					RATA-RATA	JUMLAH RESPONDEN
		1	2	3	4	5		
1	Kejujuran petugas pelabuhan	0	0	115	49	8	3,38	172
2	Kesopanan petugas pelabuhan	0	0	101	66	5	3,44	172
3	Keamanan pelabuhan	0	0	54	89	29	3,85	172
4	Mutu informasi yang diberikan	0	0	101	66	5	3,44	172
5	Keramahan petugas pelabuhan	0	0	46	89	37	3,95	172
		0%	0%	49%	42%	10%	3,61	100%

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

Nilai tertinggi rata-rata dari harapan pada dimensi jaminan (*assurance*) terdapat pada keramahan petugas pelabuhan disajikan yaitu sebesar 3,95 berharap “baik” sedangkan terendah rata-rata adalah kesopanan petugas pelabuhan dan mutu informasi yang diberikan yaitu



sebesar 3,44 berharap “cukup baik”. Tidak ada responden yang berharap “sangat kurang baik” maupun berharap “kurang baik”. Secara keseluruhan responden berharap “cukup baik” sebanyak 49%, yang berharap “baik” sebanyak 42% dan sisanya sebesar 10% berharap “sangat baik” dengan rata-rata harapan sebesar 3,61. Ini berarti sebagian besar responden (91%) berharap agar dimensi *assurance* dapat diberikan dengan baik.

e. Kepedulian (*empathy*).

Hasil penelitian dimensi harapan kepedulian (*emphaty*) dapat dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4.10  
Harapan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap Dimensi Kepedulian (*Emphaty*)

No.	Indikator <i>Emphaty</i>	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator						RATA-RATA	JUMLAH RESPONDEN
		1	2	3	4	5			
1	Kemudahan mendapatkan informasi	0	0	101	57	14	3,49	172	
2	Kemudahan mendapatkan transportasi	0	0	106	49	17	3,48	172	
3	Kemudahan mencapai pelabuhan	0	0	101	66	5	3,44	172	
4	Kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang	0	0	94	53	25	3,60	172	
5	Kemauan membantu petugas	0	0	116	49	7	3,37	172	
6	Kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan	0	0	102	66	4	3,43	172	
7	Kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan	0	0	58	90	24	3,80	172	
		0%	0%	56%	36%	8%	3,52	100%	

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011



Nilai tertinggi rata-rata harapan pada kepedulian (*empathy*) terdapat pada kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan yaitu sebesar 3,80 berharap “cukup baik” sedangkan terendah adalah kemauan petugas untuk membantu yaitu sebesar 3,37 berharap “cukup baik”. Tidak ada responden yang berharap “sangat kurang baik” maupun berharap “kurang baik”. Secara keseluruhan responden berharap “cukup baik” sebanyak 56%, yang berharap “baik” sebanyak 36% dan sisanya sebesar 8% berharap “sangat baik” dengan rata-rata harapan sebesar 3,52. Ini berarti bahwa sebagian besar responden (56%) berharap agar kemudahan mendapatkan informasi, kemudahan mendapatkan transportasi, kemudahan mencapai pelabuhan, kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang, kemauan membantu petugas, kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan dan kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan dapat diberikan dengan baik.

### 3. Penilaian kepuasan responden terhadap pelayanan pelabuhan rakyat

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan merata-ratakan perbandingan antara harapan dan kenyataan hasil penilaian pelanggan mengenai produk atau jasa. Dengan menggunakan persamaan :  $K_p = P_p / E_x$  (dimana  $K_p$  = Kepuasan,  $P_p$  = kenyataan,  $E_x$  = harapan) maka kepuasan seseorang dapat diukur, setelah ia menyatakan kinerja dan harapannya.

Konsumen dikatakan puas apabila harapannya terpenuhi dan tidak puas bila harapannya tidak terpenuhi. Dengan menggunakan interval seperti penjelasan di bawah, secara umum dari rata-rata semua instrumen

dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan merasa cukup puas dengan penjelasan sebagai berikut.

- a. Puas dibagi menjadi 2 kriteria yaitu 1 (satu) “puas”, 2 (dua) “tidak puas”. Dikatakan puas apabila kinerja dibanding harapannya sama dengan atau lebih besar 1 (satu), dan dikatakan tidak puas bila kinerja dibanding dengan harapannya kurang dari 1 (satu).
- b. Selanjutnya untuk memperoleh sebaran kepuasan dan ketidakpuasan yang lebih jelas, dilakukan pemecahan kriteria menjadi 5 (lima) kategori dengan interval sebagai berikut :
  - 1) Sangat tidak puas kategori 1 untuk interval 0,00 s /d 0,50.
  - 2) Tidak puas kategori 2 untuk interval 0,51 s /d 0,74.
  - 3) Cukup puas kategori 3 untuk interval 0,75 s /d 0,99.
  - 4) Puas kategori 4 untuk interval 1.
  - 5) Sangat puas kategori 5 untuk interval >1.

Rincian kepuasan responden dilihat dari lima aspek yang diteliti, yaitu :

- a. Penilaian Kepuasan Dimensi Kemampu Ujian (*Tangibility*).

Hasil perhitungan terhadap kepuasan pelanggan dengan membandingkan antara kinerja dan harapan pada variabel kemampu ujian (*tangibility*) terdapat 37% responden yang menyatakan “sangat tidak puas”, 12% responden menyatakan “tidak puas”, 8% responden menyatakan “cukup puas”, 15% responden yang menyatakan “puas” dan 29% responden menyatakan “sangat puas”. Ini berarti Sebagian besar responden (37%) merasa sangat tidak puas atas keterampilan

petugas pelabuhan, kemampuan petugas pelabuhan, kehandalan fasilitas pelayaran dan kehandalan sarana pelabuhan.

Tabel 4.11  
Kepuasan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal terhadap Dimensi Kemampu Ujian (*Tangibility*)

No.	Indikator Kemampu Ujian ( <i>Tangibility</i> )	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator						RATA-RATA	JUMLAH RESPONDEN
		1	2	3	4	5			
1	Keterampilan petugas pelabuhan	25	9	9	26	103	4,01	172	
2	Kemampuan petugas pelabuhan	28	17	7	40	80	3,74	172	
3	Kehandalan fasilitas pelayaran	91	32	12	24	13	2,05	172	
4	Kehandalan sarana pelabuhan	111	22	25	13	1	1,67	172	
		37%	12%	8%	15%	29%	2,86	100%	

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

b. Penilaian kepuasan dimensi kemampu nyataan (*reliability*).

Hasil perhitungan kepuasan pelanggan dengan menggunakan perhitungan membandingkan antara kinerja dan harapan pada variabel kemampu nyataan (*Reliability*) terdapat 28% responden yang menyatakan “sangat tidak puas”, 12% responden menyatakan “tidak puas”, 17% responden menyatakan “cukup puas”, 25% responden yang menyatakan “puas” dan 18% responden menyatakan “sangat puas”. Ini berarti sebagian besar responden (28%) merasakan sangat tidak puas atas pelayanan pelabuhan berupa kecukupan jumlah buruh pelabuhan kebersihan pelabuhan, keindahan pelabuhan, *performance* petugas dan keindahan pos jaga pelabuhan. seperti yang tersaji pada (Tabel 4.12).



Tabel 4.12  
Kepuasan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal pada Dimensi Kemampu Nyataan  
(*Reliability*)

No.	Indikator <i>Reliability</i>	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator						RATA- RATA	JUMLAH RESPONDEN
		1	2	3	4	5			
1	Kecukupan jumlah buruh pelabuhan	122	27	0	4	19	1,67	172	
2	Kebersihan pelabuhan	42	23	23	36	48	3,15	172	
3	Keindahan Pelabuhan	31	21	33	46	41	3,26	172	
4	Performance petugas	0	15	66	70	21	3,56	172	
5	Keindahan Pos jaga petugas pelabuhan	42	18	28	55	29	3,06	172	
		28%	12%	17%	25%	18%	2,94	100%	

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

c. Penilaian kepuasan dimensi kecepatan tanggapan (*responsivness*).

Hasil perhitungan kepuasan pelanggan dengan menggunakan perhitungan membandingkan antara kinerja dan harapan pada variable kecepatan tanggapan (*responsivness*) seperti tersaji pada (tabel 4.13).

Tabel 4.13  
Kepuasan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal pada Dimensi Kecepatan  
Tanggapan (*Responsivness*)

No.	Indikator <i>Reliability</i>	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator						Rata- Rata	JUMLAH RESPONDEN
		1	2	3	4	5			
1	Kejelasan Informasi	25	30	20	57	40	3.33	172	
2	Sistem Prosedur pelayanan dokumen kapal,dll	23	12	12	55	70	3.80	172	
3	Kecepatan pelayanan pengurusan dokumen	21	26	60	50	15	3.07	172	
4	Kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkar muat	2	7	20	51	92	4.30	172	
		10%	11%	16%	31%	32%	3.63	100%	

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

Terdapat 10% responden yang menyatakan “sangat tidak puas”, 11% responden menyatakan “tidak puas”, 16% responden menyatakan “cukup puas”, 31% responden yang menyatakan “puas” dan 32% responden menyatakan “sangat puas”. Ini berarti sebanyak 63% responden menyatakan puas-sangat puas atas kejelasan informasi, system prosedur pelayanan dokumen kapal, kecepatan pelayanan pengurusan dokumen, kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkar muat.

d. Penilaian kepuasan dimensi jaminan (*assurance*).

Hasil perhitungan kepuasan pelanggan pada dimensi jaminan (*Assurance*) terdapat 1% responden yang menyatakan “sangat tidak puas”, 6% responden menyatakan “tidak puas”, 22% responden menyatakan “cukup puas”, 38% responden yang menyatakan “puas” dan 34% responden menyatakan “sangat puas”. Ini berarti sebagian besar responden (38%) merasakan puas terhadap pelayanan yang terdiri atas kejujuran, kesopanan, keamanan dan mutu informasi yang disajikan dan keramahan petugas pelabuhan seperti yang tersaji pada (tabel 4.14).

Tabel 4.14  
Kepuasan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal pada Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No.	Indikator <i>Assurance</i>	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator						RATA-RATA	JUMLAH RESPONDEN
		1	2	3	4	5			
1	Kejujuran petugas pelabuhan	0	4	21	49	98	4,40	172	
2	Kesopanan petugas pelabuhan	0	1	24	60	87	4,35	172	
3	Keamanan pelabuhan	4	19	62	73	14	3,43	172	



4	Mutu informasi yang diberikan	0	2	50	97	23	3,82	172
5	Keramahan petugas pelabuhan	7	21	32	45	67	3,84	172
		1%	6%	22%	38%	34%	3,97	100%

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

e. Penilaian kepuasan dimensi kepedulian (*empathy*).

Hasil perhitungan kepuasan pelanggan pada variable kepedulian (*Emphaty*) terdapat 23% responden yang menyatakan “sangat tidak puas”, 9% responden menyatakan “tidak puas”, 15% responden menyatakan “cukup puas”, 32% responden yang menyatakan “puas” dan 22% responden menyatakan “sangat puas”.

Sebagian besar responden (73%) menyatakan puas atas pelayanan pelabuhan berupa kemudahan mendapatkan informasi, kelengkapan tanda petunjuk, kejelasan tanda petunjuk, kenyamanan terminal serta kemudahan mendapatkan pelayanan taksi seperti yang tersaji pada (tabel 4.15).

Tabel 4.15  
Kepuasan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal pada Dimensi Kepedulian (*Emphaty*)

No.	Indikator <i>Emphaty</i>	Penilaian Kinerja pada tiap Indikator						Jumlah Responden
		1	2	3	4	5	RATA-RATA	
1	Kemudahan mendapatkan informasi	17	25	28	75	27	3,41	172
2	Kemudahan mendapatkan transportasi	0	16	39	84	33	3,78	172
3	Kemudahan mencapai pelabuhan	0	2	37	95	38	3,98	172
4	Kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang	0	23	30	60	59	3,90	172
5	Kemauan membantu petugas	4	14	33	72	49	3,86	172

6	Kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan	104	6	12	17	33	2,24	172
7	Kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan	125	27	0	4	16	1,60	172
		23%	9%	15%	32%	22%	3,25	100%

Sumber Hasil Kuesioner Penelitian, 2011

Secara keseluruhan prosentase hasil pengukuran terhadap kepuasan pelanggan sebesar 1% responden menyatakan “sangat tidak puas”, 3% responden menyatakan “tidak puas”, 17% responden menyatakan “cukup puas”, 77% responden menyatakan “puas” dan 2% responden menyatakan “sangat puas”. Ini berarti secara keseluruhan sebagian besar responden (70,79%) merasakan cukup puas sampai dengan sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen pelabuhan seperti terlihat pada (tabel 4.16).

Tabel 4.16  
Persentase Hasil Pengukuran Kepuasan Pemilik dan atau Nahkoda Kapal Ke 5  
(Lima) Dimensi

NO	DIMENSI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN	STP	TP	CP	P	SP
1	<i>TANGIBILITY</i>	37%	12%	8%	15%	29%
2	<i>RELIABILITY</i>	28%	12%	17%	25%	18%
3	<i>RESPONSIVNESS</i>	10%	11%	16%	31%	32%
4	<i>ASSURANCE</i>	1%	6%	22%	38%	34%
5	<i>EMPHATY</i>	23%	9%	15%	32%	22%
RATA-RATA KEPUASAN VARIABEL INDEPENDEN		20%	10%	16%	28%	27%

Sumber hasil analisis perhitungan Ms. Excel

### C. PEMBAHASAN

1. Analisis masing-masing hubungan dimensi kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan

a. Hubungan variabel kualitas pelayanan pada dimensi kemampu ujian (*tangibility*) terhadap variabel kepuasan.

Persamaan uji Hubungan Korelasi Kendall's Tau b kemampu ujian (*tangibility*) terhadap kepuasan, dengan hipotesis :

Ho ;  $X_a \neq Y \rightarrow Z_{hitung} < Z_{tabel}$ , secara deskriptif dijelaskan bahwa tidak adanya hubungan antara dimensi kemampu ujian (*tangibility*) terhadap variabel kepuasan

Ha ;  $X_a = Y \rightarrow Z_{hitung} > Z_{tabel}$ , secara deskriptif dijelaskan bahwa adanya hubungan antara dimensi kemampu ujian (*tangibility*) terhadap variabel kepuasan

Tabel 4.17. Uji Hubungan dimensi (Xa) Kemampu Ujian (*Tangibility*) terhadap Variabel Kepuasan

			KEPUASAN	TANGIBILITY
Kendall's tau_b	KEPUASAN	Correlation Coefficient	1.000	.526**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	172	172
	TANGIBILITY	Correlation Coefficient	.526**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	172	172

Sumber : Analisis perhitungan SPSS 16

Dari hasil analisa perhitungan SPSS 16 pada tabel 4.17 didapatkan bahwa koefisien uji korelasi positif sebesar 0,526 dan signifikan pada level signifikansi (0,000 lebih kecil daripada 0,005)



sehingga hasil uji hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena  $0,05 > 0,000$ . Berarti ada hubungan variabel kemampuan-ujian (*tangibility*) terhadap variabel kepuasan.

Sedangkan untuk mencari nilai  $z$  hitung, menggunakan persamaan :

$$z_{hitung} = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Dengan  $\tau = 0,526$ ,  $N=172$ , diperoleh  $z$  hitung sebagai berikut :

$$z_{hitung} = \frac{0.526}{\sqrt{\frac{2(172+5)}{9,172(172-1)}}}$$

$$z_{hitung} = 10.243$$

$$z_{tabel} = 2,27 \text{ (diperoleh dari tabel } f \text{ 0,05, } k=6, N=172)$$

Hasil perhitungan diperoleh  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ , sehingga demikian dapat disimpulkan uji hipotesis,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang menyatakan adanya hubungan antara variabel kemampu ujian (*tangibility*) dengan variabel kepuasan dapat diterima ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima).

Kualitas pelayanan pada dimensi ( $X_a$ ) kemampu ujian (*tangibility*) memiliki kaitan erat terhadap kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal. Sehingga keterampilan petugas, kemampuan petugas, kehandalan fasilitas keselamatan pelayaran dan sarana pelabuhan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal yang menggunakan jasa pelabuhan rakyat Kota Baubau. Dapat dilihat pada tabel 4.11, pemilik dan atau nahkoda kapal menyatakan



kepuasannya pada dimensi kemampu ujian (*tangibility*) “sangat tidak puas” sebesar 38%, secara umum dapat dikatakan bahwa pemilik dan atau nahkoda kapal merasa tidak puas dengan dimensi kemampu ujian (*tangibility*), walaupun indikator-indikator yang memiliki pengaruh terbesar adalah kehandalan sarana keselamatan pelayaran dan sarana pelabuhan.

- b. Hubungan variabel kualitas pelayanan pada dimensi kemampu nyataan (*reliability*) terhadap variabel kepuasan.

Persamaan uji Hubungan Korelasi Kendall's Tau b kemampu nyataan (*reliability*) terhadap kepuasan, dengan hipotesis :

Ho ;  $X_b \neq Y \rightarrow Z_{hitung} < Z_{tabel}$ , secara deskriptif dapat dikatakan bahwa tidak adanya hubungan antara dimensi kemampu nyataan (*reliability*) terhadap variabel kepuasan.

Ha ;  $X_b = Y \rightarrow Z_{hitung} > Z_{tabel}$ , secara deskriptif dapat dikatakan bahwa adanya hubungan antara dimensi kemampu nyataan (*reliability*) terhadap variabel kepuasan.

Tabel 4.18.

Uji Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan (Xb) pada Dimensi Kemampu Nyataan (*Reliability*) terhadap Variabel Kepuasan

		KEPUASAN	RELIABILITY
Kendall's tau_b	KEPUASAN	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	172
	RELIABILITY	Correlation Coefficient	.649**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	172

Sumber : Analisis perhitungan SPSS 16

Dari hasil analisa perhitungan SPSS 16 pada tabel 4.18 didapatkan bahwa koefisien uji korelasi positif sebesar 0,649 dan signifikan pada level signifikansi (0,000 lebih kecil daripada 0,005) sehingga hasil uji hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena  $0,005 > 0,000$ . berarti ada hubungan variabel kemampu nyataan (*Reliability*) terhadap variabel kepuasan.

Sedangkan untuk mencari nilai  $z$  hitung, menggunakan persamaan :

$$Z_{hitung} = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Dengan  $\tau = 0,649$ ,  $N=172$ , diperoleh  $z$  hitung sebagai berikut :

$$Z_{hitung} = \frac{0.649}{\sqrt{\frac{2(172+5)}{9,172(172-1)}}$$

$$Z_{hitung} = 12.6386$$

$$Z_{tabel} = 2,27 \text{ (diperoleh dari tabel } f \text{ 0,05, } k=6, N=172)$$

Hasil perhitungan diperoleh  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ , sehingga demikian dapat disimpulkan uji hipotesis  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima dinyatakan adanya hubungan antara variabel kualitas pelayanan pada dimensi kemampu nyataan (*reliability*) terhadap variabel kepuasan dapat diterima. Dan memiliki kaitan yang erat terhadap variabel kepuasan.

- c. Hubungan variabel kualitas pelayanan ( $X_c$ ) pada dimensi kecepatan tanggapan (*responsivness*) terhadap variabel kepuasan.

Persamaan uji Hubungan Korelasi Kendall's Tau b kecepatan tanggapan (*responsivness*) terhadap kepuasan, dengan hipotesis :

Ho ;  $X_c \neq Y \rightarrow Z_{hitung} < Z_{tabel}$ ; secara deskriptif dapat dinyatakan bahwa tidak adanya hubungan antara dimensi kecepatan tanggapan (*responsivness*) terhadap variabel kepuasan.

Ha ;  $X_c = Y \rightarrow Z_{hitung} > Z_{tabel}$ ; secara deskriptif dapat dinyatakan bahwa adanya hubungan antara dimensi kecepatan tanggapan (*responsivness*) terhadap variabel kepuasan.

Tabel 4.19. Uji Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_c$ ) pada Dimensi Kecepatan Tanggapan (*Responsivness*) terhadap Variabel Kepuasan

		KEPUASAN	RESPONSIVNESS	
Kendall's tau_b	KEPUASAN	Corrciation Coefficient	1.000	
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	172	
	RESPONSIVNESS	Correlation Coefficient	.571**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	172	172

Sumber : Analisis perhitungan SPSS 16

Dari hasil analisa perhitungan SPSS 16 pada tabel 4.19 didapatkan bahwa koefisien uji korelasi positif sebesar 0,571 dan signifikan pada level signifikansi 0,000 lebih kecil daripada 0,05 sehingga hasil uji hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima karena  $0,05 > 0,000$ . Berarti ada hubungan variabel kecepatan tanggapan (*responsivness*) terhadap variabel kepuasan.



Sedangkan untuk mencari nilai  $z$  hitung, menggunakan persamaan :

$$z_{hitung} = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Dengan  $\tau = 0,649$ ,  $N=172$ , diperoleh  $z$  hitung sebagai berikut :

$$z_{hitung} = \frac{0.571}{\sqrt{\frac{2(172+5)}{9,172(172-1)}}$$

$$z_{hitung} = 11.1167$$

$$z_{tabel} = 2,27 \text{ 2,27 (diperoleh dari tabel } f 0,05, k=6, N=172)$$

Hasil perhitungan diperoleh  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ , sehingga demikian dapat disimpulkan uji hipotesis,  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima yang menyatakan adanya hubungan antara dimensi kecepatan tanggapan (*responsivness*) pada variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan dapat diterima.

- d. Hubungan variabel kualitas pelayanan ( $x_d$ ) pada dimensi jaminan (*assurance*) terhadap variabel kepuasan.

Persamaan uji Hubungan Korelasi Kendall's Tau b jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan, dengan hipotesis :

$H_0$  ;  $XD \neq Y \rightarrow Z_{hitung} < Z_{tabel}$ , atau secara deskriptif dapat disebutkan bahwa tidak adanya hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) terhadap variabel kepuasan

$H_a$  ;  $XD = Y \rightarrow Z_{hitung} > Z_{tabel}$ , atau secara deskriptif dapat disebutkan bahwa adanya hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) terhadap variabel kepuasan.



Tabel 4.20. Uji Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan (Xd) pada Dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap Variabel Kepuasan

			KEPUASAN	ASSURANCE
Kendall's tau_b	KEPUASAN	Correlation Coefficient	1.000	.450**
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	172	172
	ASSURANCE	Correlation Coefficient	.450**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	172	172

Sumber : Analisis perhitungan SPSS 16

Dari hasil analisa perhitungan SPSS 16 pada tabel 4.20 didapatkan bahwa Koefisien Uji Korelasi positif sebesar 0,450 dan signifikan pada level signifikansi (0,000 lebih kecil daripada 0,005) sehingga hasil uji hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena  $0,005 > 0,000$ . Berarti ada hubungan variabel Jaminan (*Assurance*) terhadap Variabel Kepuasan.

Sedangkan untuk mencari nilai  $z$  hitung, menggunakan persamaan :

$$z_{hitung} = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Dengan  $\tau = 0,649$ ,  $N=172$ , diperoleh  $z$  hitung sebagai berikut :

$$z_{hitung} = \frac{0.450}{\sqrt{\frac{2(172+5)}{9,172(172-1)}}$$

$$z_{hitung} = 8.7633$$

$$z_{tabel} = 2,27 \text{ (diperoleh dari tabel } f \text{ 0,05, } k=6, N=172)$$

Hasil perhitungan diperoleh  $z_{hitung} > z_{tabel}$ , sehingga demikian dapat disimpulkan uji hipotesis,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

dinyatakan adanya hubungan antara variabel jaminan (*assurance*) dengan variabel kepuasan dapat diterima.

- e. Hubungan variabel kualitas pelayanan ( $X_e$ ) pada dimensi kepedulian (*emphaty*) terhadap variabel kepuasan.

Persamaan uji Hubungan Korelasi Kendall's Tau b Kepedulian (*emphaty*) terhadap Kepuasan, dengan hipotesis :

Ho ;  $X_e \neq Y \rightarrow Z_{\text{Hitung}} < Z_{\text{Tabel}}$ , secara deskriptif dijelaskan bahwa tidak adanya hubungan antara dimensi kepedulian (*emphaty*) terhadap variabel kepuasan

Ha ;  $X_e = Y \rightarrow Z_{\text{hitung}} > Z_{\text{tabel}}$ , dengan penjelasan bahwa Adanya hubungan antara dimensi kepedulian (*emphaty*) terhadap variabel kepuasan.

Tabel 4.21.  
Uji Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_e$ ) pada Dimensi Kepedulian (*Emphaty*) terhadap Variabel Kepuasan

			KEPUASAN	EMPHATY
Kendall's tau_b	KEPUASAN	Correlation Coefficient	1.000	.641**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	172	172
	EMPHATY	Correlation Coefficient	.641**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	172	172

Sumber Analisis Perhitungan SPSS 16

Dari hasil analisa perhitungan SPSS 16 pada tabel 4.21 didapatkan bahwa koefisien uji korelasi positif sebesar 0,641 dan signifikan pada level signifikansi (0,000 lebih kecil daripada 0,005) sehingga hasil uji hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima karena

0,005>0,000. Berarti ada hubungan variabel kepedulian (*emphaty*) terhadap variabel kepuasan.

Sedangkan untuk mencari nilai z hitung, menggunakan persamaan :

$$z_{hitung} = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Dengan  $\tau = 0,641$ ,  $N=172$ , diperoleh z hitung sebagai berikut :

$$z_{hitung} = \frac{0.641}{\sqrt{\frac{2(172+5)}{9,172(172-1)}}}$$

$$z_{hitung} = 12.4828$$

$$z_{tabel} = 2,27 \text{ (diperoleh dari tabel f 0,05, k=6, N=172)}$$

Hasil perhitungan diperoleh  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ , sehingga demikian dapat disimpulkan uji hipotesis,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dinyatakan adanya hubungan antara variabel kepedulian (*emphaty*) dengan variabel kepuasan dapat diterima.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan diatas yang memiliki pengaruh yang paling signifikan dilihat dari koefisien masing-masing dimensi pada urutan pertama adalah dimensi kemampu nyataan (*reliability*) sebesar 0,649, kedua dimensi kepedulian (*emphaty*) sebesar 0,641, ketiga dimensi kecepatan tanggapan (*responsivness*) sebesar 0,571, keempat kemampu ujian (*tangibility*) sebesar 0,526 dan yang terakhir adalah dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 0,450.



## 2. Analisis variabel (x) kualitas pelayanan terhadap variabel (y) kepuasan

Untuk melakukan uji bersama digunakan *Kendall's W Test* (test konkordansi kendall's). Hasil koefisien uji konkordansi W apakah ke 6 variabel berhubungan atau tidak ? Apakah ada keselarasan responden dalam menilai ke 6 variabel penelitian. Berikut memperlihatkan hasil uji Kendall's W pada tabel 4.22.

Ho ;  $X_{a-e} \neq Y \rightarrow XB_{hitung} (Chi\ square) < XB_{tabel} (Chi\ square)$ , secara deskriptif dijelaskan bahwa tidak ada hubungan antara variabel independen (*Tangibility, Reliability, Responsivness, Assurance dan Emphaty*) secara bersama-sama terhadap variabel Y.

Ha ;  $X_{a-e} = Y \rightarrow XB_{hitung} (Chi\ square) > XB_{tabel} (Chi\ square)$ , secara deskriptif dijelaskan bahwa ada hubungan antara variabel independen (*Tangibility, Reliability, Responsivness, Assurance dan Emphaty*) secara bersama-sama terhadap variabel Y.

Table. 4.22 Uji Variabel Kualitas Pelayanan dari dimensi *Tangibility, Reliability, Responsivness, Assurance Dan Emphaty* Secara Bersama-Sama terhadap Variabel Kepuasan dengan Menggunakan Uji Korelasi Kendall's W Konkordansi

N	172.000
Kendall's W <sup>a</sup>	.866
Chi-Square	745.170
Df	5.000
Asymp. Sig.	.000

Sumber : Analisis perhitungan SPSS 16

Dari hasil analisa perhitungan SPSS 16 pada tabel 4.22 didapatkan bahwa koefisien uji korelasi positif sebesar 0,866 dan signifikan pada level signifikansi (0,000 lebih kecil daripada 0,05) sehingga hasil uji hipotesis



variabel (*tangibility, Reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap variabel kepuasan.

Kemudian untuk uji hipotesis, dengan memasukkan koefisien konkordansi kedalam *Chi square* :

$$X^2 = k(n - 1)W$$

Keterangan :

$X^2$  = *Chi Square*

k = Banyaknya himpunan

n = Jumlah Responden

W = Koefisien Kendall's Konkordansi

$X_b$  =  $6 \times (172-1) \times 0,866$

= 888,516 ..... ( $X_b$  hitung atau *Chi Square* hitung)

*Chi Square* tabel ( $X_b$  tabel) = 195,9732 ..... (interpolasi)

Uji Hipotesis  $X_b$  hitung >  $X_b$  tabel ;  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima adanya hubungan secara bersama ke-5 (lima) variabel independen (*tangibility, Reliability, responsiveness, assurance dan empathy*).

Kemudian untuk mencari seberapa besar pengaruh dalam persentase variabel independen (*tangibility, Reliability, responsiveness, assurance dan empathy*) terhadap variabel dependen kepuasan dengan memakai persamaan koefisien determinasi :

Persamaan koefisien determinasi :

$$KD_{XY} = (\tau_{XY})^2 \cdot 100 \%$$

$$KD_{XAXBXCXY} = (\tau_{XAXBXCXY})^2 \cdot 100 \%$$

KD = Koefisien Determinasi

$$\begin{aligned} \text{KD} &= (0,866)^2 \times 100\% \\ &= 74,99\% \sim 75\% \end{aligned}$$

Sehingga dapat dikatakan indikator-indikator yang terdapat pada ke-5 (lima) variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen kepuasan memiliki pengaruh sebesar 75% dan 25% merupakan indikator-indikator pengaruh lainnya yang tidak terdapat didalam penelitian ini.

### 3. Pembahasan persepsi dimensi kualitas pelayanan

#### a. Pembahasan persepsi pada dimensi kemampu ujian (*tangibility*) .

Secara keseluruhan pada dimensi ini responden menjawab 22% “sangat kurang baik”, 23% “kurang baik”, 15% “cukup”, 6% “baik” dan 34% menilai “sangat baik”.

##### 1) Indikator keterampilan petugas pelabuhan.

Mayoritas Responden menilai untuk indikator keterampilan petugas pelabuhan dengan skor rata-rata 4,06 bahwa dengan skala ini masyarakat menilai “baik”. Hal ini disebabkan hampir seluruh petugas pelabuhan memiliki disiplin ilmu kepelabuhanan dengan pendidikan D3 Ketatalaksanaan dari Pendidikan Ilmu Pelayaran.

Sehingga keterampilan petugas pelabuhan dirasakan mampu serta cakap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Baubau di Pelabuhan Lokal setempat. Kemudian kepala bidang laut (Nizari) mengatakan bahwa bahwa :

“Keterampilan petugas pelabuhan pada saat ini dapat dikatakan cukup baik dikarenakan disiplin ilmu yang sesuai dengan pekerjaannya dapat mengefektifkan pelayanan serta pengalaman petugas dalam menghadapi masyarakat yang cukup banyak.

Maksud dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Laut secara sekilas mengatakan disiplin ilmu dengan pengalaman dalam menghadapi masyarakat adalah sesuatu yang fundamental dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

Kemudian kepala seksi kepelabuhanan (Masudin) bidang laut mengatakan bahwa :

“Secara kuantitas jumlah petugas pelabuhan masih sangat kurang memadai dibandingkan jumlah pelabuhan rakyat saat ini, mengingat pelabuhan adalah sarana pelayanan umum yang harus siap 1Xb4 jam, tetapi pada saat ini kami hanya dapat melayani selama jam kantor, adapun pelayanan akan diberikan secara maksimal adalah jam 5 sore.”

Walaupun pelayanan hanya diberikan selama jam kantor (7.15 s /d 14.00 WITA), kendati demikian pelayanan yang diberikan petugas pada kenyataannya lebih dari itu yakni sampai jam 17.00 WITA (5 sore) dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini disampaikan dalam wawancara dengan salah satu nahkoda kapal di pelabuhan Sulaa.

“Saya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelabuhan kepada saya, walaupun terkadang pelayanan yang diberikan terkesan lambat.”

## 2) Kemampuan petugas pelabuhan.

Hal yang sama dirasakan oleh responden bahwa untuk Kemampuan Petugas Pelabuhan memiliki skor rata-rata yang signifikan dengan indikator sebelumnya yaitu sebesar 4,02 dengan skala penilaian “cukup baik”. bahkan sedikit dari responden yang mengatakan “sangat kurang baik” hanya 7 orang yang menilainya.



3) Keandalan fasilitas keselamatan.

Pada indikator ini hanya mendapat skor rata-rata 2,26 dapat dikatakan bahwa responden menilai “kurang baik”. Hal ini disebabkan memang pada saat ini fasilitas sarana keselamatan diseluruh pelabuhan lokal pada saat ini tidak ada.

4) Keandalan sarana pelabuhan.

Indikator Keandalan Sarana Pelabuhan mendapatkan skor rata-rata 1,92 “sangat kurang baik” hal ini dibuktikan hampir setiap tahun terjadi 1 (satu) buah kapal tenggelam diakibatkan angin barat yang menyebabkan gelombang tinggi sehingga terjadinya benturan kapal langsung terhadap dermaga pelabuhan. Hal ini disebabkan tidak adanya *fender* (bantalan karet peredam) pada dermaga. Disamping itu tidak tersedianya *boulder* yaitu sebuah pondasi untuk mengikat tali tambat kapal serta areal parkir kendaraan bermotor sehingga menyebabkan kemacetan pada waktu jam-jam padat di areal pemuatan pelabuhan lokal di kota Baubau khususnya Pelabuhan Jembatan Batu.

b. Pembahasan Persepsi pada dimensi Kemampu Nyataan (*Reliability*).

1) Kecukupan jumlah buruh pelabuhan.

Responden data menilai pada indikator ini menilai 1,77 berkisar pada interval “sangat tidak baik” sampai “tidak baik”. Hal ini disebabkan pada saat ini buruh yang terdapat pada pelabuhan lokal Kota Baubau belum terorganisir secara baik. Sehingga seringkali mengakibatkan pergesekan fisik antara buruh yang



berasal dari pelabuhan nasional dengan buruh lepas yang berada di pelabuhan lokal Kota Baubau. Bahkan sebagian besar pelabuhan tidak terdapat buruh.

2) Kebersihan pelabuhan.

Pada indikator ini skor rata-rata sebesar 3,05 berkisar pada interval “cukup”, secara garis besar kebersihan pelabuhan dirasa cukup walaupun fasilitas TPS seperti penampungan bak sampah belum ada di masing-masing pelabuhan.

3) Keindahan pelabuhan .

Skor pada indikator ini 3,05, “cukup baik” hal tersebut dikarenakan pada pelabuhan sulaa memiliki taman atau lahan hijau dan pelabuhan jembatan batu memiliki keteraturan bangunan gudang serta tata perkantoran yang teratur.

4) Performance petugas.

Pada indikator ini memiliki skor rata-rata 3,38 memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”. Beberapa responden mengatakan para petugas selalu memakai baju seragam dan walaupun tidak mereka memakai tanda pengenal petugas pelabuhan yang telah dilegalisasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau.

5) Keindahan pos jaga petugas pelabuhan.

Keindahan Pos Jaga Petugas Pelabuhan memiliki skor rata-rata 2,81 memiliki skala interval “kurang baik” sampai dengan “baik”. Hal ini ditunjukkan pada pelabuhan Jembatan Batu pos jaga pada pelabuhan tersebut relatif sulit dijangkau oleh masyarakat

disamping itu pos jaga pada pelabuhan sulaa dan jembatan batu kurang terawat dengan baik.

c. Pembahasan persepsi pada dimensi kemampu tanggapan (*responsivness*).

1) Kejelasan informasi.

Pada indikator ini memiliki skor 3,03 memiliki skala interval “cukup”, walaupun pada saat ini pos jaga pelabuhan tidak disediakan fasilitas *public addressor system* yakni sistim suara pengumuman seperti layaknya terdapat pada terminal pelayanan publik.

2) Sistem prosedur pelayanan dokumen kapal, dll.

Pada indikator ini memiliki skor rata-rata 3,44 memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”. Hal ini diindikasikan adanya keteraturan sistim dalam pelaksanaan pengurusan dokumen.

3) Kecepatan palayanan pengurusan dokumen.

Responden menilai dengan skor rata-rata 3,03 memiliki skala interval “cukup”. Hal ini diindikasikan setiap pengurusan dilakukan oleh para petugas lapangan. Sehingga menyebabkan beberapa hal negatif karena pada saat pengurusan dokumen oleh petugas lapangan, petugas harus meninggalkan pos jaga sehingga menyebabkan ketidak efektifan dalam melakukan jam jaga.

4) Kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkar muat.

Indikator ini memiliki skor rata-rata 4,09 memiliki skala interval “baik”. Ditunjukkan oleh petugas lapangan mendatangi setiap kapal dan menagih retribusi tambat dan bongkar muat sekaligus memeriksa kelengkapan dokumen kapal.

d. Pembahasan persepsi pada dimensi jaminan (*assurance*).

1) Kejujuran petugas pelabuhan.

Indikator pada dimensi memiliki skor rata-rata 4,18 dan berkisar pada skala “baik”. Hal ini ditunjukkan oleh petugas bahwa setiap menagih retribusi petugas selalu memberikan karcis retribusi tambat atau bongkar muat serta menjelaskan nilai nominal yang harus dibayarkan oleh masyarakat pengguna jasa kepelabuhanan.

2) Kesopanan petugas pelabuhan.

Indikator ini memiliki skor 4,05 dengan skala “baik”. Responden menilai kinerja pada indikator ini para petugas selalu menyapa dengan sopan serta bertutur kata yang baik.

3) Keamanan pelabuhan.

Pada indikator ini mempunyai skor 3,31 memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

4) Mutu informasi yang diberikan.

Indikator ini mempunyai skor 3,26 memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

5) Keramahan petugas pelabuhan.

Indikator pada dimensi ini mempunyai skor 3,94 dan memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.



e. Pembahasan persepsi pada dimensi kepedulian (*emphaty*).

1) Kemudahan mendapatkan informasi.

Indikator ini mempunyai skor 3,08 dan memiliki skala “cukup”.

2) Kemudahan mendapatkan transportasi.

Indikator ini memiliki skor 3,26 dan mempunyai skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

3) Kemudahan mencapai pelabuhan.

Pada indikator ini mempunyai skor rata-rata 3,42 dan memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

4) Kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang.

Indikator ini mempunyai skor rata-rata 3,71 dan memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

5) Kemauan membantu petugas.

Skor rata-rata yang dimiliki oleh indikator ini sebesar 3,49 dan mempunyai skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

6) Kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan.

Indikator ini mempunyai skor rata-rata 2,17 dan mempunyai skala interval “kurang baik” sampai dengan “cukup”.

7) Kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan.

Skor rata-rata yang dimiliki oleh indikator ini sebesar 1,83 dan mempunyai skala interval “Sangat Kurang Baik” sampai dengan “kurang baik”.



Skor rata-rata yang dimiliki oleh indikator ini sebesar 1,83 dan mempunyai skala interval “Sangat Kurang Baik” sampai dengan “kurang baik”.

#### 4. Pembahasan harapan dimensi-dimensi kualitas pelayanan

##### a. Pembahasan harapan pada dimensi kemampuan ujian (*tangibility*).

Secara keseluruhan pada dimensi ini responden menjawab 22% sangat kurang baik, 23% kurang baik, 15% “cukup”, 6% “baik” dan 34% menilai “sangat baik”

##### 1) Indikator keterampilan petugas pelabuhan.

Mayoritas Responden menilai untuk indikator keterampilan petugas pelabuhan dengan skor rata-rata 4,06 bahwa dengan skala ini masyarakat menilai “baik”. Hal ini disebabkan hampir seluruh petugas pelabuhan memiliki disiplin ilmu kepelabuhan dengan pendidikan D3 ketatalaksanaan dari pendidikan ilmu pelayaran. Sehingga keterampilan petugas pelabuhan dirasakan mampu serta cakap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Baubau di Pelabuhan Lokal setempat.

##### 2) Kemampuan petugas pelabuhan.

Hal yang sama dirasakan oleh responden bahwa untuk Kemampuan Petugas Pelabuhan memiliki skor rata-rata yang signifikan dengan indikator sebelumnya yaitu sebesar 4,02 “baik”. Bahkan sedikit dari responden yang mengatakan “sangat kurang baik” hanya 7 (Tujuh) orang yang menilainya.

disebabkan memang pada saat ini fasilitas sarana keselamatan diseluruh pelabuhan lokal pada saat ini tidak ada.

4) Kehandalan sarana pelabuhan.

Indikator kehandalan sarana pelabuhan mendapatkan skor rata-rata 1,92 dengan skala “kurang baik”, hal ini dibuktikan hampir setiap tahun terjadi 1 (satu) buah kapal tenggelam diakibatkan angin barat yang menyebabkan gelombang tinggi sehingga terjadinya benturan kapal langsung terhadap dermaga pelabuhan. Hal ini disebabkan tidak adanya *fender* (Bantalan Karet peredam) pada dermaga. Disamping itu tidak tersedianya *boulder* yaitu sebuah pondasi untuk mengikat tali tambat kapal serta areal parkir kendaraan bermotor sehingga menyebabkan kemacetan pada waktu jam-jam padat di areal pemuatan pelabuhan lokal di kota Baubau khususnya Pelabuhan Jembatan Batu.

b. Pembahasan harapan pada dimensi kemampuan nyata (*reliability*).

1) Kecukupan jumlah buruh pelabuhan.

Responden data menilai pada indikator ini menilai 1,77 berkisar pada interval “sangat tidak baik” sampai “tidak baik”. Hal ini disebabkan pada saat ini buruh yang terdapat pada pelabuhan lokal Kota Baubau belum terorganisir secara baik. Sehingga seringkali mengakibatkan pergesekan fisik antara buruh yang berasal dari pelabuhan nasional dengan buruh lepas yang berada di pelabuhan lokal Kota Baubau. Bahkan sebagian besar pelabuhan tidak terdapat buruh.

2) Kebersihan pelabuhan.

Pada indikator ini skor rata-rata sebesar 3,05 berkisar pada interval “cukup”, secara garis besar kebersihan pelabuhan dirasa cukup walaupun fasilitas TPS seperti penampungan bak sampah belum ada di masing-masing pelabuhan.

3) Keindahan pelabuhan.

Skor pada indikator ini 3,05 dengan skala “cukup”, hal tersebut dikarenakan pada pelabuhan Sulaa memiliki taman atau lahan hijau dan pelabuhan Jembatan Batu memiliki keteraturan bangunan gudang serta tata perkantoran yang teratur.

4) Performance petugas.

Pada indikator ini memiliki skor rata-rata 3,38 memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”. Beberapa responden mengatakan para petugas selalu memakai baju seragam dan walaupun tidak mereka memakai tanda pengenal petugas pelabuhan yang telah dilegalisasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau.

5) Keindahan pos jaga petugas pelabuhan.

Keindahan Pos Jaga Petugas Pelabuhan memiliki skor rata-rata 2,81 memiliki skala interval “kurang baik” sampai dengan “baik”. Hal ini ditunjukkan pada pelabuhan Jembatan Batu pos jaga pada pelabuhan tersebut relatif sulit dijangkau oleh masyarakat disamping itu pos jaga pada pelabuhan sulaa dan jembatan batu kurang terawat dengan baik.



c. Pembahasan harapan pada dimensi kemampu tanggapan (*responsivness*).

1) Kejelasan informasi.

Pada indikator ini memiliki skor 3,03 memiliki skala interval “cukup”, walaupun pada saat ini pos jaga pelabuhan tidak disediakan fasilitas *public addressor system* yakni sistim suara pengumuman seperti layaknya terdapat pada terminal pelayanan publik.

2) Sistem prosedur pelayanan dokumen kapal dan administrasi.

Pada indikator ini memiliki skor rata-rata 3,44 memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”. Hal ini diindikasikan adanya keteraturan sistim dalam pelaksanaan pengurusan dokumen.

3) Kecepatan pelayanan pengurusan dokumen.

Responden menilai dengan skor rata-rata 3,03 memiliki skala interval “cukup”. Hal ini diindikasikan setiap pengurusan dilakukan oleh para petugas lapangan. Sehingga menyebabkan beberapa hal negatif karena pada saat pengurusan dokumen oleh petugas lapangan, petugas harus meninggalkan pos jaga sehingga menyebabkan ketidak efektifan dalam melakukan jam jaga.

4) Kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkar muat.

Indikator ini memiliki skor rata-rata 4,09 memiliki skala interval “baik”. Ditunjukkan oleh petugas lapangan mendatangi



setiap kapal dan menagih retribusi tambat dan bongkar muat sekaligus memeriksa kelengkapan dokumen kapal.

d. Pembahasan harapan pada dimensi jaminan (*assurance*).

1) Kejujuran petugas pelabuhan.

Indikator pada dimensi memiliki skor rata-rata 4,18 dan berkisar pada skala interval “Baik”. Hal ini ditunjukkan oleh petugas bahwa setiap menagih retribusi petugas selalu memberikan karcis retribusi tambat atau bongkar muat serta menjelaskan nilai nominal yang harus dibayarkan oleh masyarakat pengguna jasa kepelabuhanan.

2) Kesopanan petugas pelabuhan.

Indikator ini memiliki skor 4,05 dengan skala interval “baik”. Responden menilai kinerja pada indikator ini para petugas selalu menyapa dengan sopan serta bertutur kata yang baik.

3) Keamanan pelabuhan.

Pada indikator ini mempunyai skor 3,31 memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

4) Mutu informasi yang diberikan.

Indikator ini mempunyai skor 3,26 memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

5) Keramahan petugas pelabuhan.

Indikator pada dimensi ini mempunyai skor 3,94 dan memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

e. Pembahasan harapan pada dimensi kepedulian (*emphaty*).

1) Kemudahan mendapatkan informasi.

Indikator ini mempunyai skor 3,08 dan memiliki skala interval “cukup”.

2) Kemudahan mendapatkan transportasi.

Indikator ini memiliki skor 3,26 dan mempunyai skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

3) Kemudahan mencapai pelabuhan.

Pada indikator ini mempunyai skor rata-rata 3,42 dan memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

4) Kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang.

Indikator ini mempunyai skor rata-rata 3,71 dan memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

5) Kemauan membantu petugas.

Skor rata-rata yang dimiliki oleh indikator ini sebesar 3,49 dan mempunyai skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

6) Kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan.

Indikator ini mempunyai skor rata-rata 2,71 dan mempunyai skala interval “kurang baik” sampai dengan “cukup”.

7) Kemudahan mencapai kantor dinas perhubungan.

Skor rata-rata yang dimiliki oleh indikator ini sebesar 1,83 dan mempunyai skala interval “sangat kurang baik” sampai dengan “kurang baik”.

5. Pembahasan kepuasan dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada pemilik dan atau nahkoda kapal

a. Pembahasan kepuasan pada dimensi kemampu ujian (*tangibility*).

Secara keseluruhan pada dimensi ini responden menjawab 37% “sangat kurang baik”, 12% kurang baik, 8% “cukup”, 15% “baik” dan 29% menilai “sangat baik”.

1) Indikator keterampilan petugas pelabuhan.

Mayoritas responden menilai untuk indikator keterampilan petugas pelabuhan dengan skor rata-rata 4,01 bahwa dengan skala ini masyarakat menilai “Baik”. Hal ini disebabkan hampir seluruh petugas pelabuhan memiliki disiplin ilmu kepelabuhanan dengan pendidikan D3 ketatalaksanaan dari pendidikan ilmu pelayaran. Sehingga keterampilan petugas pelabuhan dirasakan mampu serta cakap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Baubau di pelabuhan lokal setempat.

2) Kemampuan petugas pelabuhan.

Hal yang sama dirasakan oleh responden bahwa untuk kemampuan petugas pelabuhan memiliki skor rata-rata yang signifikan dengan indikator sebelumnya yaitu sebesar 3,74 dengan sakal interval “cukup” sampai dengan “baik”. Bahkan sedikit dari responden yang mengatakan “sangat kurang baik” hanya 7 orang yang menilainya.



3) Keandalan fasilitas keselamatan.

Pada indikator ini hanya mendapat skor rata-rata 2,05 dapat dikatakan bahwa responden menilai “Kurang baik”. Hal ini disebabkan memang pada saat ini fasilitas sarana keselamatan diseluruh pelabuhan lokal pada saat ini tidak ada.

4) Keandalan sarana pelabuhan.

Indikator keandalan sarana pelabuhan mendapatkan skor rata-rata 1,67 dengan skala interval “sangat kurang baik” sampai dengan “kurang baik”. Hal ini dibuktikan hampir setiap tahun terjadi 1 (satu) buah kapal tenggelam diakibatkan angin barat yang menyebabkan gelombang tinggi sehingga terjadinya benturan kapal langsung terhadap dermaga pelabuhan. Hal ini disebabkan tidak adanya *fender* (Bantalan Karet peredam) pada dermaga. Disamping itu tidak tersedianya *boulder* yaitu sebuah pondasi untuk mengikat tali tambat kapal serta areal parkir kendaraan bermotor sehingga menyebabkan kemacetan pada waktu jam-jam padat di areal pemuatan pelabuhan lokal di kota Baubau khususnya Pelabuhan Jembatan Batu.

Hubungan korelasi sederhana variabel kemampu ujian (*tangibility*) Xa terhadap variabel Y (kepuasan) menunjukkan 0,526 atau 52,6% dengan uji signifikan Ha diterima, dengan membandingkan taraf kesalahan penelitian 0,050 lebih besar daripada taraf kesalahan hasil perhitungan dengan taraf kesalahan 0,000. Secara sistematis dapat ditulis :



Hipotesis Pertama membandingkan taraf kesalahan 0,05 :

$H_0 : X_a \neq Y ; \alpha > 0,05$

$H_a : X_a = Y ; \alpha < 0,05$

Hasil taraf kesalahan 0,000 maka  $H_a$  ditolak,  $H_0$  diterima, korelasi menunjukkan adanya signifikan antara dimensi  $X_a$  dan  $Y$  (Kepuasan).

Hipotesis Kedua membandingkan  $Z$  :

$H_0 : X_a \neq Y ; Z_{hitung} < Z_{tabel}$

$H_a : X_a = Y ; Z_{hitung} > Z_{tabel}$

Hasil Hipotesis :

$Z_{hitung} = 10,243 ; Z_{tabel} = 2,27$  (diperoleh dari tabel  $f$  0,05,  $k=6, N=172$ )

Uji hipotesis

$H_0$  ditolak ;  $H_a$  diterima karena  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ ,

$10,243 > 2,27$  menunjukkan adanya signifikansi antara variabel  $X_a$  terhadap  $Y$

Dimensi kemampu ujian (*tangibility*) dapat disimpulkan bahwa dimensi tersebut memiliki pengaruh kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal dalam kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau di pelabuhan rakyat, dimensi *tangibility* memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 2,86 dapat dilihat dari tabel 4.11 pada halaman sebelumnya. Dimana persentase responden menyatakan "Sangat Tidak Puas" sebesar 37%, "Tidak Puas" sebesar 12%, "Cukup" sebesar 8%, "Puas" sebesar 15%, "Sangat Puas" sebesar 29%, adapun responden yang menyatakan

“Sangat Tidak Puas” terdapat pada indikator kehandalan sarana pelabuhan sebesar 64,53% sebanyak 111 orang responden yang menilai, serta indikator kehandalan fasilitas pelayaran sebesar 52,91% sebanyak 91 orang responden yang menilai.

Dimensi kemampu ujian ini walaupun tingkat signifikansi lebih rendah, menduduki peringkat keempat dari dimensi lainnya tetapi memiliki penilaian ketidak puasannya yang cukup dominan dari indikator yang disebutkan diatas. Maka Dinas Perhubungan selaku Pemerintah Kota Baubau perlu mengantisipasi mengingat kelima dimensi kualitas pelayanan didalam penelitian ini memiliki pengaruh 75% dari kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal.

b. Pembahasan kepuasan pada dimensi kemampu nyataan (*reliability*).

1) Kecukupan jumlah buruh pelabuhan.

Responden rata-rata menilai pada indikator ini menilai 1,67 berkisar pada interval “sangat tidak baik” sampai “tidak baik”. Hal ini disebabkan pada saat ini buruh yang terdapat pada pelabuhan lokal Kota Baubau belum terorganisir secara baik. Sehingga seringkali mengakibatkan pergesekan fisik antara buruh yang berasal dari pelabuhan nasional dengan buruh lepas yang berada di pelabuhan lokal Kota Baubau. Bahkan sebagian besar pelabuhan tidak terdapat buruh.

2) Kebersihan pelabuhan.

Pada indikator ini skor rata-rata sebesar 3,15 dengan skala “cukup”, secara garis besar kebersihan pelabuhan dirasa cukup

walaupun fasilitas TPS seperti penampungan bak sampah belum ada di masing-masing pelabuhan.

3) Keindahan pelabuhan .

Skor pada indikator ini 3,26, hal tersebut dikarenakan pada pelabuhan sulaa memiliki taman atau lahan hijau dan pelabuhan jembatan batu memiliki keteraturan bangunan gudang serta tetapi belum memiliki tata perkantoran yang teratur.

4) Performance petugas.

Pada indikator ini memiliki skor rata-rata 3,56 memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”. Beberapa responden mengatakan para petugas selalu memakai baju seragam dan walaupun tidak mereka memakai tanda pengenal petugas pelabuhan yang telah dilegalisasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau.

5) Keindahan pos jaga petugas pelabuhan.

Keindahan pos jaga petugas pelabuhan memiliki skor rata-rata 3,06 memiliki skala interval “kurang baik” sampai dengan “baik”. Hal ini ditunjukkan pada pelabuhan Jembatan batu pos jaga pada pelabuhan tersebut relatif sulit dijangkau oleh masyarakat disamping itu pos jaga pada pelabuhan sulaa dan jembatan batu kurang terawat dengan baik.

Hubungan korelasi sederhana variabel kemampu nyataan atau *Reliability* (Xb) terhadap variabel dependen (Y) kepuasan menunjukkan 0,649 atau 64,9% dengan uji signifikan  $H_a$  diterima, dengan membandingkan taraf kesalahan penelitian 0,050 lebih besar



daripada taraf kesalahan hasil perhitungan dengan taraf kesalahan 0,000. Secara sistematis dapat ditulis :

$H_0 : X_b \neq Y ; \alpha < 0,05$  , hipotesis ditolak

$H_a : X_b = Y ; \alpha > 0,05$  , hipotesis diterima

Uji hipotesis dengan membandingkan Nilai Z :

$H_0 : X_b \neq Y ; Z_{hitung} < Z_{tabel}$

$H_a : X_b = Y ; Z_{hitung} > Z_{tabel}$

Hasil uji hipotesis

$Z_{hitung} = 12,6386 ; Z_{tabel} = 2,27$  (diperoleh dari tabel  $(0,05, k=6, N=172)$ )

Uji hipotesis

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dikarenakan nilai  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$  , hal ini menunjukkan adanya signifikansi antara ke 2 (dua) variabel  $X_b$  (*Reliability*) dan Y (kepuasan).

Dimensi kemampuan nyataan (*reliability*) dapat disimpulkan bahwa dimensi tersebut memiliki pengaruh kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal dalam kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau di pelabuhan rakyat, karena dalam penelitian ini dimensi *reliability* memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 2,94 dapat dilihat dari tabel 4.12 pada halaman sebelumnya. Dimana persentase responden menyatakan “Sangat Tidak Puas” sebesar 28%, “Tidak Puas” sebesar 12%, “Cukup” sebesar 17%, “Puas” sebesar 25%, “Sangat Puas” sebesar 18%, dapat dilihat pada dimensi ini responden yang menyatakan “Sangat Tidak Puas” sebesar 70,93% sebanyak 122 orang responden



yang menilai dan merupakan indikator yang paling dominan pada indikator kecukupan jumlah buruh pada pelabuhan rakyat.

Dimensi ini memiliki signifikansi pertama, maka penilaian responden dari pemilik dan atau nahkoda kapal harus dicermati dan segera diantisipasi oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau untuk ditindak lanjuti. Karena berdasarkan hasil pengamatan jumlah buruh yang tersedia memang relatif sedikit dibandingkan kebutuhan kegiatan bongkar muat di kapal. Bahkan di Pelabuhan Sulaa tidak ada sama sekali tenaga bongkar muat atau buruh di pelabuhan tersebut.

c. Pembahasan kepuasan pada dimensi kemampuan tanggapan (*responsivness*).

1) Kejelasan informasi.

Pada indikator ini memiliki skor 3,33 memiliki skala interval “cukup”, walaupun pada saat ini pos jaga pelabuhan tidak disediakan fasilitas *public addressor system* yakni sound sistim pengumuman seperti layaknya terdapat pada terminal pelayanan publik. Walaupun diantisipasi dengan kecakapan para petugas ketika masyarakat menanyakan langsung kepada petugas.

2) Sistem prosedur pelayanan dokumen kapal dan administrasi.

Pada indikator ini memiliki skor rata-rata 3,8 memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”. Hal ini diindikasikan adanya keteraturan sistim dalam pelaksanaan pengurusan dokumen.

## 3) Kecepatan pelayanan pengurusan dokumen.

Responden menilai dengan skor rata-rata 3,07 memiliki skala interval “cukup”. Hal ini diindikasikan setiap pengurusan dilakukan oleh para petugas lapangan. Sehingga menyebabkan beberapa hal negatif karena pada saat pengurusan dokumen oleh petugas lapangan, petugas harus meninggalkan pos jaga sehingga menyebabkan ketidak efektifan dalam melakukan jam jaga.

## 4) Kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkar muat.

Indikator ini memiliki skor rata-rata 4,3 memiliki skala interval “baik”. Ditunjukkan oleh petugas lapangan mendatangi setiap kapal dan menagih retribusi tambat dan bongkar muat sekaligus memeriksa kelengkapan dokumen kapal.

Hubungan korelasi sederhana variabel kecepatan tanggapan atau *responsivness* ( $X_c$ ) terhadap variabel dependen (Y) kepuasan menunjukkan 0,571 atau 57,1% dengan uji signifikan  $H_a$  diterima, dengan membandingkan taraf kesalahan penelitian 0,050 lebih besar daripada taraf kesalahan hasil perhitungan dengan taraf kesalahan 0,000. Secara sistematis dapat ditulis :

$H_0 : X_c \neq Y ; \alpha < 0,05$  , hipotesis ditolak

$H_a : X_c = Y ; \alpha > 0,05$  , hipotesis diterima

Uji hipotesis dengan membandingkan Nilai Z :

$H_0 : X_c \neq Y ; Z_{hitung} < Z_{tabel}$

$H_a : X_c = Y ; Z_{hitung} > Z_{tabel}$

Hasil uji hipotesis

$Z_{hitung} = 11,1167$  ;  $Z_{tabel} = 2,27$  (diperoleh dari tabel  $f$  0,05,  $k=6$ ,  $N=172$ )

#### Uji hipotesis

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dikarenakan nilai  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ , hal ini menunjukkan adanya signifikansi antara ke 2 (dua) variabel  $X_c$  (*responsivness*) dan  $Y$  (kepuasan).

Dimensi kemampu tanggapan (*responsivness*) dapat disimpulkan bahwa dimensi tersebut memiliki pengaruh kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal dalam kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau di pelabuhan rakyat, karena dalam penelitian ini dimensi *responsivness* memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 3,63 dengan skala cukup sampai dengan sangat puas dapat dilihat dari tabel 4.13 pada halaman sebelumnya. Dimana persentase responden menyatakan “Sangat Tidak Puas” sebesar 10%, “Tidak Puas” sebesar 11%, “Cukup” sebesar 16%, “Puas” sebesar 31%, “Sangat Puas” sebesar 32%.

Dimensi kemampu tanggapan (*responsivness*) dalam uji hubungan memiliki urutan ketiga. Walaupun memiliki rata-rata dengan skala cukup-puas, pemerintah daerah harus tetap meningkatkan pelayanannya di dimensi tersebut.

#### d. Pembahasan kepuasan pada dimensi jaminan (*assurance*).

##### 1. Kejujuran petugas pelabuhan.

Indikator pada dimensi memiliki skor rata-rata 4,44 dan berkisar pada skala interval “baik”. Hal ini ditunjukkan oleh petugas bahwa setiap menagih retribusi petugas selalu memberikan karcis



retribusi tambat atau bongkar muat serta menjelaskan nilai nominal yang harus dibayarkan oleh masyarakat pengguna jasa kepelabuhanan.

2. Kesopanan petugas pelabuhan.

Indikator ini memiliki skor 4,35 dengan skala interval “baik”. Responden menilai kinerja pada indikator ini para petugas selalu menyapa dengan sopan serta bertutur kata yang baik.

3. Keamanan pelabuhan.

Pada indikator ini mempunyai skor 3,43 memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

4. Mutu informasi yang diberikan.

Indikator ini mempunyai skor 3,82 memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

5. Keramahan petugas pelabuhan.

Indikator pada dimensi ini mempunyai skor 3,84 dan memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

Hubungan korelasi sederhana variabel jaminan atau *assurance* ( $X_d$ ) terhadap variabel dependen (Y) kepuasan menunjukkan 0,450 atau 45 % dengan uji signifikan  $H_a$  diterima, dengan membandingkan taraf kesalahan penelitian 0,050 lebih besar daripada taraf kesalahan hasil perhitungan dengan taraf kesalahan 0,000. Secara sistematis dapat ditulis :

$H_0 : X_d \neq Y ; \alpha < 0,05$  , hipotesis ditolak

$H_a : X_d = Y ; \alpha > 0,05$  , hipotesis diterima



Uji hipotesis dengan membandingkan Nilai Z :

$H_0 : X_d \neq Y ; Z_{hitung} < Z_{tabel}$

$H_a : X_d = Y ; Z_{hitung} > Z_{tabel}$

Hasil uji hipotesis

$Z_{hitung} = 8,7633 ; Z_{tabel} = 2,27$  (diperoleh dari tabel f 0,05, k=6, N=172)

Uji hipotesis

$H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dikarenakan nilai  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ , hal ini menunjukkan adanya signifikansi antara ke 2 (dua) variabel  $X_d$  (*responsiveness*) dan Y (kepuasan).

Dimensi jaminan (*assurance*) dapat disimpulkan bahwa dimensi tersebut memiliki pengaruh kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal dalam kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau di pelabuhan rakyat, karena dalam penelitian ini dimensi *assurance* memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 3,97 dapat dilihat dari tabel 4.14 pada halaman sebelumnya. Dimana persentase responden menyatakan "Sangat Tidak Puas" sebesar 1%, "Tidak Puas" sebesar 6%, "Cukup" sebesar 22%, "Puas" sebesar 38%, "Sangat Puas" sebesar 34%, dapat dilihat pada dimensi ini responden yang menyatakan "Sangat Puas" sebesar 57% sebanyak 98 orang responden dan merupakan indikator yang paling dominan pada indikator kejujuran petugas pelabuhan.

Dimensi jaminan (*assurance*) pada uji hipotesis memiliki signifikansi terhadap kepuasan pemilik dan atau pada urutan ke lima atau terakhir dari kelima dimensi tersebut. Rata-rata penilaian dimensi

jaminan (*assurance*) memiliki skala cukup-puas sebesar 3,97, sehingga indikator kejujuran petugas memiliki penilaian sangat puas harus dipertahankan serta ditingkatkan.

e. Pembahasan kepuasan pada dimensi kepedulian (*emphaty*)

1) Kemudahan mendapatkan informasi.

Indikator ini mempunyai skor 3,41 dan memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

2) Kemudahan mendapatkan transportasi.

Indikator ini memiliki skor 3,78 dan mempunyai skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

3) Kemudahan mencapai pelabuhan.

Pada indikator ini mempunyai skor rata-rata 3,98 dan memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

4) Kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang.

Indikator ini mempunyai skor rata-rata 3,90 dan memiliki skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

5) Kemauan membantu petugas.

Skor rata-rata yang dimiliki oleh indikator ini sebesar 3,86 dan mempunyai skala interval “cukup” sampai dengan “baik”.

6) Kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan.

Indikator ini mempunyai skor rata-rata 2,24 dan mempunyai skala interval “kurang baik” sampai dengan “cukup”.

7) Kemudahan mencapai kantor dinas perhubungan.

Skor rata-rata yang dimiliki oleh indikator ini sebesar 1,6 dan mempunyai skala interval “sangat kurang baik” sampai dengan “kurang baik”.

Hubungan korelasi sederhana variabel kepedulian atau *emphaty* (Xe) terhadap variabel dependen (Y) kepuasan menunjukkan 0,641 atau 64,1% dengan uji signifikan  $H_a$  diterima, dengan membandingkan taraf kesalahan penelitian terhadap 0,050, lebih besar daripada taraf kesalahan hasil perhitungan dengan taraf kesalahan 0,000. Secara sistematis dapat ditulis :

$H_o : X_e \neq Y ; \alpha < 0,05$  , hipotesis ditolak

$H_a : X_e = Y ; \alpha > 0,05$  , hipotesis diterima

Uji hipotesis dengan membandingkan Nilai Z :

$H_o : X_e \neq Y ; Z_{hitung} < Z_{tabel}$

$H_a : X_e = Y ; Z_{hitung} > Z_{tabel}$

Hasil uji hipotesis

$Z_{hitung} = 12,483 ; Z_{tabel} = 2,27$  (diperoleh dari tabel  $f$  0,05,  $k=6, N=172$ )

Uji Hipotesis

$H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima dikarenakan nilai  $Z_{hitung} > Z_{tabel}$  , hal ini menunjukkan adanya signifikansi antara ke 2 (dua) dimensi  $X_e$  (Kepedulian) dan  $Y$  (Kepuasan).

Dimensi kepedulian (*emphaty*) dapat disimpulkan bahwa dimensi tersebut memiliki pengaruh kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal



dalam kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau di pelabuhan rakyat, dimensi *reliability* memiliki rata-rata penilaian responden sebesar 3,25 dengan skala cukup puas dapat dilihat dari tabel 4.15 pada halaman sebelumnya. Dimana persentase responden menyatakan “Sangat Tidak Puas” sebesar 23%, “Tidak Puas” sebesar 9%, “Cukup” sebesar 15%, “Puas” sebesar 32%, “Sangat Puas” sebesar 22%, walaupun dimensi ini memiliki rata-rata cukup puas tetapi penilaian responden secara dominan menilai bahwa pada indikator kemudahan mencapai kantor dinas perhubungan sebesar 72,67% sebanyak 125 orang responden serta kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan sebesar 60,47% sebanyak 104 responden.

Dimensi ini memiliki signifikansi kedua, maka penilaian responden dari pemilik dan atau nahkoda kapal harus dicermati dan segera diantisipasi oleh Dinas Perhubungan Kota Baubau untuk ditindak lanjut. Karena berdasarkan hasil pengamatan dan penilaian pemilik dan atau nahkoda kapal indikator kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan Kota Baubau memang relatif jauh sehingga pemilik dan atau nahkoda kapal memiliki kesulitan dalam pengurusan perpanjangan dokumen atau pembuatan dokumen baru kapal. Indikator lainnya adalah kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan dikarenakan pemilik dan atau nahkoda kapal sulit mengidentifikasi pelabuhan untuk sarana parkir kendaraan bermotor dan truk sehingga terjadinya



## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan jasa kepelabuhanan terhadap kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal yang diberikan Dinas Perhubungan saat ini di pelabuhan Jembatan Batu dan Sulaa, memiliki pengaruh yang signifikan yakni pada dimensi kemampuan ujian (*tangibility*) memiliki pengaruh 0,520, kemampuan nyataan (*reliability*) sebesar 0,649, kemampuan tanggapan (*respponsivness*) sebesar 0,571, jaminan (*assurance*) sebesar 0,450 dan kepedulian (*emphaty*) sebesar 0,641. Dapat dilihat dimensi paling dominan atau pertama adalah dimensi kemampuan nyataan (*reliability*) adapun indikator yang mempengaruhi yang memiliki responden terbanyak pada pernyataan ketidak puasan sebesar 122 orang pada indikator kecukupan jumlah buruh pelabuhan. Kemudian dimensi urutan kedua adalah dimensi kepedulian (*emphaty*) dan indikator yang perlu diperhatikan oleh pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Perhubungan kota Baubau adalah pelayanan kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan dalam pengurusan dokumen, responden yang menilai dimensi ini sebanyak 125 orang dan indikator kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan sebanyak 104 orang. Dimensi kecepatan tanggapan (*responsivness*) merupakan dimensi ketiga yang mempengaruhi kepuasan pemilik dan atau nahkoda kapal di pelabuhan

rakyat, pada dimensi ini secara keseluruhan pemilik dan atau nahkoda kapal merasa cukup dengan pelayanan yang ada saat ini, sehingga Dinas Perhubungan juga perlu meningkatkan indikator yang paling rendah dibandingkan indikator lainnya di dimensi ini yaitu kecepatan pelayanan pengurusan dokumen. Dimensi ke empat adalah dimensi kemampu ujian (*tangibility*), indikator yang dominan dalam penilaian ketidakpuasan responden dalam skala penilaian sangat tidak puas ada 2 (dua) indikator adalah kehandalan sarana pelabuhan sebanyak 111 (seratus sebelas) responden serta kehandalan fasilitas pelayaran sebanyak 91 (sembilan puluh satu) responden. Dimensi jaminan (*assurance*) adalah dimensi yang terakhir mempengaruhi kepuasan dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun secara keseluruhan nilai yang diperoleh sebesar 3,97 memiliki skala penilaian cukup sampai dengan puas, Dinas Perhubungan harus tetap meningkatkan pelayanannya. Khususnya pada indikator keamanan pelabuhan merupakan indikator yang memiliki total responden yang menilai hal tersebut cukup banyak sebesar 62 (enam puluh dua) responden, Dinas Perhubungan harus mengatasi hal tersebut dan menjadi perhatian khusus dalam penanganannya.

## **B. Saran**

Dari simpulan diatas, beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan di pelabuhan kepada masyarakat sebagai berikut :

1. Meningkatkan kecukupan jumlah buruh pelabuhan setidaknya sesuai dengan kebutuhan setiap kali kegiatan bongkar muat kapal.
2. Melengkapi pelabuhan rakyat dengan membangun kantor pendelegasian administratif di wilayah pelabuhan rakyat khususnya Jembatan Batu dan Sulaa, dalam hal pengurusan dokumen dan hal administrasi lainnya.
3. Melengkapi sarana fasilitas keterangan antara lain : tanda petunjuk di pelabuhan lokal, seperti batas-batas pelabuhan lokal, keterangan mengenai peraturan daerah yang berlaku, serta keterangan lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna jasa pelabuhan.
4. Meningkatkan kualitas sistim pelayanan dalam hal pengurusan dokumen dalam hal proses pelayanan yang diberikan.
5. Meningkatkan kualitas sarana prasarana fasilitas pelabuhan, seperti peredam benturan kapal terhadap dermaga (*fender*), tempat ikat tali kapal (*boulder*) serta sarana fasilitas pelayaran.
6. Meningkatkan keamanan wilayah pelabuhan guna membuat situasi, kondisi wilayah pelabuhan yang kondusif.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Amirin, Tatang, M. (1996). *Pokok-Pokok Teori Sistem*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Daniel, Moehar. (2002). *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*: Jakarta: Bumi Aksara.
- Dessler, Gary. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Indeks.
- Djati, Pantja. (2005). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan*. *Jurnal manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 7 No.1.Maret 2005:48-59.
- Dumairy, (1999). *Matematika Terapan Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Engel, FJ. (1995). *Perilaku konsumen Jilid 2*. Alih Bahasa Budijanto. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Blackwell, R., Miniard, P. W. & Engel, James. (1995). *Perilaku konsumen*. (F.X.Budiyanto.Trans). Jakarta. Binarupa Aksara
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing : Managing the Moment of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington.
- Hasibuan, Malayu. S. P. (2008). *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas* Jakarta: Bumi Aksara.
- Heizer, Jay. & Barry, Render. (2001). *Operation Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Irawan, D. Handi. (1994). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner & Crosby. (1997). *Management Quality and Competitiveness (second Edition)*. Chicago: Irwin.
- Jasfar, Farida. (2009). *Manajemen Jasa*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Keban T., Yeremias. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Kotler, P. (1995). *Manajemen pemasaran*. Edisi Terjemahan Alih Bahasa : A.A. Hermawan. Jakarta: Salemba Empat.



- Krajewski, Lee, J. & Larry P., Ritzman. (1999). *Operation Management*. New York: Addison Wesley Publishing Company. Inc.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parsons, Wayne. (2006). *Public Policy Pengantar Teori Dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana Prenada media Group.
- Pratisto, Arif. (2010). *Statistik Menjadi Mudah Dengan SPSS 17*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Prianto, Agus. (2006). *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. In-Trans Malang: Lembaga Studi untuk penguatan masyarakat transisi.
- Ratminto & Septi, W., Atik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2010). *Metode Dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Russell., Roberta, S. & Bernard, W., Taylor. (2000). *Operation Management*. New Jersey: Prentice-Hall. Inc.
- Silalahi, Ulber. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Rafika Utama.
- Subroto, Budiarto & Dolly, Surajaya, Nasution. (1994). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Bandung: Institut Teknologi Bandung
- Suhendra. (2008). *Manajemen dan organisasi*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alpha Beta.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Terry, George, R. (2006). *Principle of Manajemen*. Edisi terjemahan Alih Bahasa: Winardi. Bandung: PT. Alumnus.
- Umar, Husein. (1996). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Winarno, Budi. (2008). *Kebijakan Publik Teori Dan Proses*. Jakarta: Media Pressindo.

**Tesis :**

Ambeng. (2009). *Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Syarakat Pada Kantor Camat Hasil Pemekaran*. Pontianak: Universitas Terbuka.

Arifuddin. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. (Persero) Angkasa Pura I Di Pelabuhan Ahmad Yani Semarang*. Semarang: Universitas Terbuka.

Endang, Iriyanti. (2005). "*Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah*". Semarang: Universitas Diponegoro

Fauzani. (2010). "*Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tanjung Puri Kecamatan Sintang Kabupaten Sintang Kalimantan Barat*". Jakarta: Universitas Terbuka

Golo, Arifman. (2009). "*Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Pakuan Bogor*". Jakarta: Universitas Terbuka.

**Undang-Undang :**

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan. [www.legalitas.com](http://www.legalitas.com).

Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2009 tentang Kepelabuhanan. [www.legalitas.com](http://www.legalitas.com).

**Jurnal :**

Bunda Mulia. *Analisis Pengaruh Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran E-Learning*. Business & Management Journal Bunda Mulia. Vol: 4. No. 1. Maret 2008, diambil <http://www.bundamulia.ac.id>

Tedjakusuma, Ritawati., Hartini, Sri. & Muryani. (2001). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Air Minum Mineral Di Kotamadya Surabaya*. Jurnal Penelitian Dinamika Sosial Vol. 2 No. 3 Desember 2001: 48 -58. Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga.

**Artikel yang didapat di Internet :**

- Tety. (2011). *Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Minimarket Indomaret Dengan Alfamart Di Kompleks Pesona Anggrek Bekasi*. Bekasi: Sumber alamat situs [tety.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/19590/tugas+sofskil-+4.doc](http://tety.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/19590/tugas+sofskil-+4.doc)
- Tesis Proposal. (2007). *Konsep Kepuasan Konsumen*. Sumber alamat situs <http://ta-tugasakhir.blogspot.com/2007/10/konsep-kepuasan-konsumen.html>
- Artikel Internet. (2008). *Cara Membuat Diagram Artesius*. Diambil pada tanggal 20 Oktober 2011. Sumber alamat situs <http://blogtutorialspsp.blogspot.com/2008/12/cara-membuat-diagram-artesius.html>
- Bacaan Online. *Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Diambil di internet 20 Oktober 2011. Sumber alamat situs <http://www.bacaanonline.com/analisis-kinerja-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan#>
- Rihandoyo. (2009). *Alat Uji Hipotesis Penelitian Sosial Non Parametrik*. Semarang: Jurusan Administrasi Negara FISIP UNDIP diambil di internet pada tanggal 20 Oktober 2011. sumber alamat situs internet [http://eprints.undip.ac.id/7651/1/D2A002008\\_Arif\\_Hardjanto.pdf](http://eprints.undip.ac.id/7651/1/D2A002008_Arif_Hardjanto.pdf)
- Jardiknas. Kamus Bahasa Indonesia Online. Diambil pada tanggal 20 Oktober 2011. Sumber alamat situs <http://bahasa.kemdiknas.go.id/kbbi/index.php>

TANGGAL : .....

LOKASI : .....

**BIODATA KUISIONER**

**NAMA** : .....  
**JENIS KELAMIN** : **LAKI/PEREMPUAN** (\*)  
**USIA** : .....**THN**  
**PEKERJAAN** : .....  
**JABATAN** : **NAHKODA/MASINIS/ABK DEK/ABK**  
**MESIN/LAINNYA** .....(\*)  
**NAMA KAPAL/**  
**PERUSAHAAN** : .....  
**JENIS KAPAL** : **KAYU/FIBER/CAMPURAN** (\*)  
**TYPE KAPAL** : **NELAYAN/PENUMPANG/CAMPURAN** (\*)  
**JENIS**  
**PERUSAHAAN** : **EMKL/TBKM/AGEN**  
**PELAYARAN/LAINNYA** .....(\*)

**KET:**

(\*) Coret Yang Tidak Perlu

Kami harap Bapak/ibu, Sd/i memberikan pernyataan yang sebenar-benarnya. Demi tercapainya perbaikan sistem pelayanan pelabuhan Kota Baubau.



## KUESIONER PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN RAKYAT KOTA BAUBAU

Para Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka pengukuran tingkat kualitas Pelayanan pada Pelabuhan Rakyat Kota Baubau, kami mohon anda bersedia mengisi kuesioner ini sesuai pendapat anda.

Petunjuk Pengisian :

Berilah **tanda silang (x)** pada pilihan jawaban yang anda anggap paling sesuai, STB (Sangat Tidak Baik), TB (Tidak Baik), C (Cukup), B (Baik), SB (Sangat Baik)

NO	Dimensi/Indikator	Persepsi				
		SKB	KB	C	B	SB
	<b>Pelayanan yang terlihat (Tangibility)</b>					
1	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keterampilan petugas pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kemampuan petugas pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keandalan fasilitas peredam benturan kapal terhadap dinding dermaga (fender/bantalan karet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keandalan sarana infrastruktur pelabuhan rakyat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Keandalan (Reliability)</b>					
5	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kecukupan jumlah buruh pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kebersihan pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keindahan pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Bagaimana Penilaian anda terhadap Penampilan petugas pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keindahan pos jaga petugas pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NO	Dimensi/Indikator	Persepsi				
		SKB	KB	C	B	SB
	<b>Kecepatan tanggapan (Responsivness)</b>					
10	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kejelasan informasi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11	Bagaimana Penilaian anda terhadap Sistem prosedur pelayanan dokumen kapal,dll	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
12	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kecepatan pelayanan pengurusan dokumen kapal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
13	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkar muat	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<b>Jaminan (Assurance)</b>					
14	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kejujuran petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
15	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kesopanan petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
16	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keamanan di pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
17	Bagaimana Penilaian anda terhadap Mutu informasi yang diberikan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
18	Bagaimana Penilaian anda terhadap Keramahan petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<b>Kepedulian (Empathy)</b>					
19	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kemudahan mendapatkan informasi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
20	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kemudahan mendapatkan transportasi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
21	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kemudahan mencapai pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
22	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NO	Dimensi/Indikator	Persepsi				
		SKB	KB	C	B	SB
23	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kemauan petugas untuk membantu	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
24	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
25	Bagaimana Penilaian anda terhadap Kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

UNIVERSITAS TERBUKA

## KUESIONER PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN RAKYAT KOTA BAUBAU

Para Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka pengukuran tingkat kualitas Pelayanan pada Pelabuhan Rakyat Kota Baubau, kami mohon anda bersedia mengisi kuesioner ini sesuai pendapat anda.

Petunjuk Pengisian :

Berilah **tanda silang (x)** pada pilihan jawaban yang anda anggap paling sesuai, STP (Sangat Tidak Puas), TP (Tidak Puas), C (Cukup), P (Puas), SP (Sangat Puas)

NO	Dimensi/Indikator	Harapan				
		STP	TP	C	P	SP
	<b>Pelayanan yang terlihat (Tangibility)</b>					
1	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keterampilan petugas pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kemampuan petugas pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keandalan fasilitas peredam benturan kapal terhadap dinding dermaga (fender/bantalan karet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keandalan sarana infrastruktur pelabuhan rakyat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Keandalan (Reliability)</b>					
5	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kecukupan jumlah buruh pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kebersihan pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keindahan pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Apa Harapan anda kedepan terhadap Penampilan petugas pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keindahan pos jaga petugas pelabuhan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Kecepatan tanggapan</b>					



NO	Dimensi/Indikator	Harapan				
		STP	TP	C	P	SP
	<b>(Responsivness)</b>					
10	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kejelasan informasi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11	Apa Harapan anda kedepan terhadap Sistem prosedur pelayanan dokumen kapal,dll	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
12	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kecepatan pelayanan pengurusan dokumen kapal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
13	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kecepatan pelayanan retribusi tambat dan bongkar muat	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<b>Jaminan (assurance)</b>					
14	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kejujuran petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
15	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kesopanan petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
16	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keamanan di pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
17	Apa Harapan anda kedepan terhadap Mutu informasi yang diberikan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
18	Apa Harapan anda kedepan terhadap Keramahan petugas pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<b>Kepekaan (empathy)</b>					
19	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kemudahan mendapatkan informasi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
20	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kemudahan mendapatkan transportasi	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
21	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kemudahan mencapai pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
22	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kenyamanan fasilitas ruang tunggu penumpang	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
23	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kemauan petugas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

NO	Dimensi/Indikator	Harapan				
		STP	TP	C	P	SP
	untuk membantu					
24	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kelengkapan tanda petunjuk pelabuhan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
25	Apa Harapan anda kedepan terhadap Kemudahan mencapai kantor Dinas Perhubungan	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

UNIVERSITAS TERBUKA

**Kepada Yth :**

Bapak/Ibu.....

Mohon kesediaannya untuk diwawancara semata-mata hanya untuk kepentingan akademisi, terima kasih atas perhatian serta kerjasama dari Bapak/Ibu.

**PETUNJUK :**

Mohon jawab sesuai dengan pertanyaan yang diajukan dari peneliti kemudian akan dicatat oleh peneliti.

### **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Bagaimana menurut anda tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan di Pelabuhan-pelabuhan rakyat Kota Baubau saat ini?
2. Apakah fasilitas sarana serta prasarana di Pelabuhan rakyat Kota Baubau saat ini Cukup/Baik/Buruk ? Alasannya?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas sarana serta prasarana pelabuhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan saat ini? Alasannya? Bagaimana cara penyelesaiannya?

## HASIL WAWANCARA

NO.	NAMA	JABATAN	HARI/ TGL	WAKTU (WITA)	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
1.	Drs. Ahmad, M.Si	Kepala Dinas Perhubungan Kota Baubau	Selasa 12 Juli 2011	09.45 s/d 10.30	Bagaimana menurut anda tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan di Pelabuhan-pelabuhan rakyat Kota Baubau saat ini?	<p>“Masih Kurang, karena secara kuantitas personil lapangan, tetapi saya cukup berbangga hati dikarenakan secara kualitas, personil lapangan kami memiliki disiplin ilmu yang relevan yakni D3 Pelayaran, sehingga dapat menutupi kekurangan personil dan lebih efisien dari segi ekonomi, kemudian dari segi fasilitas kami Dishub Kota Baubau selalu memperbaiki serta membuat pelabuhan rakyat sesuai dengan analisis dari segi keselamatan, keamanan dan kenyamanan bagi pengguna jasa, sebagai contoh kami saat ini sedang menganalisis tempat yang cocok untuk lokasi pelabuhan kami yang baru mengingat pelabuhan yang kami miliki saat ini masih kurang nyaman bagi kapal-kapal pada saat musim barat dikarenakan gelombang laut yang dipengaruhi angin barat masih kurang bersahabat bagi kapal-kapal yang bersandar di pelabuhan kami.”</p> <p>“bagi saya fasilitas sarana pelabuhan kami saat ini masih relatif cukup, kenapa saya</p>



NO.	NAMA	JABATAN	HARI/ TGL	WAKTU (WITA)	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
					<p>Apakah fasilitas sarana serta prasarana di Pelabuhan rakyat Kota Baubau saat ini Cukup/Baik/Buruk ? Alasannya?</p>	<p>mengatakan hal tersebut karena tergantung dari pengguna jasa kami dimana mereka ingin menambatkan kapal mereka, karena saat ini kami memiliki 4(empat), 3 (tiga) diantaranya digunakan secara umum, sisanya digunakan untuk pelabuhan perikanan, dari 3(tiga) pelabuhan tersebut 2(dua) diantaranya yang betul-betul difungsikan secara baik sisanya belum difungsikan karena masih dalam tahap pengembangan, memang dari seluruh pelabuhan yang ada prasarana ruang tunggu serta fasilitas keselamatan pelayaran belum kami penuhi mengingat anggaran APBD kami yang terbatas.”</p>
					<p>Apakah ada pengaruh yang signifikan antara fasilitas sarana serta prasarana pelabuhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan saat ini? Alasannya? Bagaimana cara penyelesaiannya?</p>	<p>“Sangat berpengaruh sekali, sebagai contoh kami memiliki pelabuhan yang cukup jauh dari kantor admin strasi kami pada saat ini, sehingga menyebabkan segala pengurusan dokumen serta administrasi lainnya yang menyangkut pengawasan agak sulit kami lakukan, tetapi dengan kekurangan ini kami akan mengubah tata cara pengurusan administrasi pelabuhan kedepan, yakni dengan cara penyelesaian pengurusan ditempat, sehingga dapat lebih efisien serta</p>

NO.	NAMA	JABATAN	HARI/ TGL	WAKTU (WITA)	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
						efektif dan yang terpenting adalah dapat memperkecil resiko bagi petugas kami dilapangan, kemudian langkah kedua melalui fungsi kami sebagai pembangunan adalah akan membuat UPTD disetiap pelabuhan yang ada, lengkap dengan sarana bangunan serta fasilitas perkantoran yang ada.”
2.	La Ode Nizari Abibu	Ka.Bid. Laut Dishub Kota Baubau	Selasa, 12 Juli 2011	11.00 s/d 12.00	Pertanyaan 1 (Satu)	“Cukup Baik, karena Keterampilan petugas pelabuhan pada saat ini dapat dikatakan cukup baik dikarenakan disiplin ilmu. yang sesuai dengan pekerjaannya dapat mengefektifkan pelayanan serta pengalaman petugas dalam menghadapi masyarakat yang cukup banyak”
					Pertanyaan 2 (Dua)	“Terus terang bagi saya fasilitas sarana prasarana saat ini di pelabuhan yang kami tangani di daerah saat ini masih kurang, tetapi kami selaku pemerintah daerah yang memiliki fungsi pembangunan akan terus berusaha selalu memperbaiki dengan kebutuhan masyarakat saat ini s/d masa yang akan datang, sebagai contoh tahun anggaran 2013 kami akan memperluas serta memperbaiki dermaga pelabuhan Jembatan

NO.	NAMA	JABATAN	HARI/ TGL	WAKTU (WITA)	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
						Batu sehingga kapal-kapal yang akan lebih nyaman menggunakan jasa kami dan juga akan semakin banyak secara kuantitas jumlah kapal yang menggunakan jasa pelabuhan kami.”
					Pertanyaan 3 (Tiga)	“Sampai saat saya rasa tidak begitu signifikan, dikarenakan belum ada laporan dari masyarakat kepada kami tentang kekurangan tersebut, adapun masukan saran pada saat musrenbang berupa perbaikan sarana yang terdapat pada masyarakat pesisir, bukan mengenai kualitas pelabuhan yang ada saat ini, sehingga kami anggap hal tersebut merupakan daftar permintaan bukan suatu masukan didalam suatu perencanaan pembangunan khususnya bidang laut, yang hanya menguntungkan kepentingan golongan atau individu saja.”
3.	Masudin	Kasie Kepelabuhanan	Sabtu, 09 Juli 2011	08.20 s/d 09.00	Pertanyaan 1 (satu)	“Masih kurang maksimal, Secara kuantitas jumlah petugas pelabuhan masih sangat kurang memadai dibandingkan jumlah pelabuhan rakyat saat ini, mengingat pelabuhan adalah sarana pelayanan umum yang harus siap 1x24 jam, tetapi pada saat ini kami hanya dapat melayani selama jam

NO.	NAMA	JABATAN	HARI/ TGL	WAKTU (WITA)	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
						kantor yakni 07.15 s/d 14.00 dari hari senin s/d kamis, 07.15 s/d 11.00 hari Jum'at, 07.15 s/d 13.00, adapun pelayanan akan diberikan secara maksimal adalah jam 5 sore di lapangan."
					Pertanyaan 2 (Dua)	"Sarana prasarana yang ada saat ini saya rasa cukup memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini."
					Pertanyaan 3 (Tiga)	"Kalau saya perhatikan mungkin agak signifikan, karena sebagai contoh dalam pengurusan administrasi dokumen kapal diperlukan jarak tempuh yang relatif cukup jauh, belum lagi apabila pejabat yang bertanda tangan tidak ada ditempat, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama. Kaitannya dengan sarana prasarana pelabuhan saat ini belum memiliki kantor yang memiliki fungsi sebagai administrator pelabuhan sehingga semua dilakukan oleh kantor pusat Dishub. Pada saat ini kami terus mengupayakan agar kantor kami pindah dan lebih dekat pelabuhan yang terdekat yakni pelabuhan Jembatan Batu."



NO.	NAMA	JABATAN	HARI/ TGL	WAKTU (WITA)	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
4.	La Ode Asman Muhayuddin, A.Md	Staf Petugas Pel. Sulaa	Rabu 15 Juni 2011	10.45 s/d 11.30	Pertanyaan 1 (Satu)	"Cukup bagus atau baik, karena selama ini masyarakat pengguna jasa pelabuhan merasa puas atas pelayanan yang saya berikan kepada mereka."
					Pertanyaan 2 (Dua)	"Baik, karena tugas saya selama ini tidak pernah mengalami kendala apapun baik dari pihak masyarakat maupun pengguna jasa pelabuhan yang ada di pelabuhan Sulaa ini, bahkan mereka para masyarakat sangat mendukung seluruh kegiatan aktivitas kami dilapangan di dalam hal pengawasan, pembinaan serta pengatur.."
					Pertanyaan 3 (Tiga)	"tidak signifikan, sebagai contoh saat ini dipelabuhan Sulaa belum memiliki tanda atau papan reklame tetapi mereka pada umumnya tidak merasa kesulitan untuk mencari kapal di pelabuhan Sulaa, memang mengingat panjang pelabuhan relatif pendek sehingga sedikit sekalai kapal yang bersandar di pelabuhan Sulaa sini. Apalagi pada saat datang musim barat, kapal-kapal cenderung lari ke daerah teluk yakni pelabuhan Jembatan Batu, atau berlabuh di perairan Kota Baubau, untuk mengamankan kapalnya dari kerusakan

NO.	NAMA	JABATAN	HARI/ TGL	WAKTU (WITA)	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
						yang diakibatkan oleh kerasnya gelombang air laut.”
5.	Ade Kurniawan, A.Md	Staf Pelabuhan Jembatan Batu	Sabtu 18 Juni 2011	09.00 s/d 10.15	Pertanyaan 1 (Satu)	“Cukup Baik, walaupun terkadang kami agak kesulitan dalam pengawasan, pembinaan serta pengaturan pada kapal-kapal yang terdapat di Pelabuhan Jembatan Batu, hal tersebut diakibatkan kurangnya personil petugas di lapangan, saat ini kami petugas lapangan di pelabuhan Jembatan Batu ini hanya sekitar 4(empat) orang yang bertugas setiap harinya walaupun hari libur.”
					Pertanyaan 2 (Dua)	“Masih Kurang. dikarenakan ada beberapa tiang tambat ( <i>Boulder</i> ) serta sarana fasilitas parkir mobil sehingga menyebabkan kemacetan didalam pelabuhan.”
					Pertanyaan 3 (Tiga)	“Signifikan, karena dengan kurangnya sarana di Pelabuhan Jembatan Batu mengakibatkan kami para petugas lapangan harus mengatur penataan parkir sewaktu terjadi kemacetan sementara tugas kami yang lain adalah mengatur kapal-kapal

NO.	NAMA	JABATAN	HARI/ TGL	WAKTU (WITA)	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
						yang akan bersandar di pelabuhan ini.”
6.	Nafsahu	Pemilik Speed Boat	Minggu, 19 Juni 2011	09.00 s/d 10.30	Pertanyaan 1 (Satu)	“Cukup Baik, kerjasama kami dengan aparaturnya dinas perhubungan selama ini berjalan cukup lancar, walaupun terkadang ada beberapa kendala, seperti penanganan masalah di Pelabuhan Jembatan Batu kurang cepat tanggap maksudnya agak lama prosedurnya.”
					Pertanyaan 2 (Dua)	“Kurang, sarana prasarana yang dibutuhkan saat ini di Jembatan Batu adalah ruang tunggu penumpang, serta areal parkir motor bagi pengguna jasa penyeberangan ke Kabupaten, karena konsumen kami saat ini mayoritas adalah guru yang berdomisili Baubau, tetapi memiliki pekerjaan di Kabupaten yang mana lebih efektif menggunakan jasa speed kapal kami.”
					Pertanyaan 3 (Tiga)	“Mungkin signifikan, pada saat pemuatan kendaraan bermotor di atas kapal, kami agak mengalami kesulitan untuk menaikkan diatas kapal, sehingga kami memerlukan tenaga buruh 2(dua) untuk mengangkatnya. Seandainya dari pemerintah menyediakan jembatan tangga

NO.	NAMA	JABATAN	HARI/ TGL	WAKTU (WITA)	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
						penumpang dengan lebar 1,5 meter mungkin tidak begitu sulit untuk menaikannya diatas kapal kami. Disamping itu areal parkir bagi kendaraan motor roda dua belum ada sehingga bagi pengguna jasa kami khususnya guru-guru harus mengamankannya di areal perkantoran atau tempat yang menurut mereka aman, sehingga menimbulkan keterlambatan jadwal keberangkatan <i>speed boat</i> dan juga menimbulkan ketidak teraturan dalam pemuatan, maksudnya terjadi konflik internal di lingkungan asosiasi kami saat ini dalam hal pembagian penumpang di <i>speed kapal</i> kami."
7.	Fak Musriadi	Nahkoda Kapal GT<7	Minggu, 26 Juni 2011	10.20 s/d 11.15	Pertanyaan 1 (Satu)	"Masih kurang, terkadang petugas tidak ada ditempat pada saat kami membutuhkannya dalam pengurusan administrasi pelabuhan."
					Pertanyaan 2 (Dua)	"Masih Kurang bukannya buruk, karena kami masih terkendala ruang tambat sehingga kami harus menambatkan kapal kami di kapal lain yang terlebih dahulu menambatkan kapalnya di dermaga, kemudian lokasi pengurusan administrasi



NO.	NAMA	JABATAN	HARI/ TGL	WAKTU (WITA)	PERTANYAAN	HASIL WAWANCARA
						perpanjangan dokumen kapal bagi kami cukup jauh terkadang kami hanya menyerahkan saja di pihak keagenan kapal atau petugas Dinas Perhubungan.”
					Pertanyaan 3 (Tiga)	“Sangat Signifikan, seperti yang saya katakan apabila kami menambatkan kapal kami di kapal yang terlebih dahulu menambatkan kapalnya didermaga kami agak kesulitan dalam kegiatan bongkar muat kapal, disamping itu pengurusan dokumen kapal agak lambat apabila dokumen kapal kami ingin diperpanjang.”

UNIVERSITAS TERBUKA

### REABILITAS DAN VALIDITAS (17 SAMPEL DARI 172 RESPONDEN)

PERTANYAAN sampel	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
2	1	2	3	2	2	1	1	3	1	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
3	4	3	4	2	2	4	5	4	4	2	4	2	4	5	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	2
4	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
5	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1
6	5	5	4	2	1	4	3	3	3	1	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
7	5	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	1	2
8	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
9	1	1	2	2	2	1	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
10	4	3	3	2	2	4	5	4	4	2	4	2	4	5	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	2
11	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
12	4	5	5	2	2	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1
13	5	2	1	2	1	4	3	3	3	1	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
14	5	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	1	2
15	4	3	2	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
16	1	1	2	2	2	1	1	3	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
17	4	3	5	2	2	4	5	4	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	2

Sumber Hasil Penelitian Tahun 2011 lokasi Pelabuhan Jembatan Batu dan Sulaa

**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	172	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	172	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	25

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	4.0581	1.45381	172
VAR00002	4.0233	1.35488	172
VAR00003	2.2616	1.25009	172
VAR00004	1.9244	.87865	172
VAR00005	1.7733	1.04338	172
VAR00006	3.0465	1.28333	172
VAR00007	3.1453	1.27359	172
VAR00008	3.3837	.54437	172
VAR00009	2.8140	1.04566	172
VAR00010	3.0291	.96383	172
VAR00011	3.4360	1.10897	172
VAR00012	3.0291	.81955	172
VAR00013	4.0930	.93193	172
VAR00014	4.1802	.94099	172
VAR00015	4.0523	.91296	172
VAR00016	3.3081	.51110	172
VAR00017	3.2616	.44080	172
VAR00018	3.9360	1.07142	172
VAR00019	3.0756	.66674	172
VAR00020	3.2616	.44080	172
VAR00021	3.4244	.49570	172
VAR00022	3.7093	.95961	172
VAR00023	3.4884	.95812	172
VAR00024	2.1686	1.60429	172
VAR00025	1.8256	1.24433	172

Sumber Hasil Olah Data Kuisisioner melalui SPSS 16

Keterangan :

Variabel 00001-00025 merupakan perwakilan dari masing-masing indikator pertanyaan tiap dimensi

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	75.6512	192.579	.413	.915
VAR00002	75.6860	194.228	.405	.914
VAR00003	77.4477	194.003	.454	.913
VAR00004	77.7849	194.696	.648	.909
VAR00005	77.9360	197.008	.453	.912
VAR00006	76.6628	190.248	.550	.910
VAR00007	76.5640	187.101	.650	.908
VAR00008	76.3256	198.981	.787	.909
VAR00009	76.8953	195.381	.508	.911
VAR00010	76.6802	196.301	.523	.911
VAR00011	76.2733	195.404	.475	.912
VAR00012	76.6802	201.622	.360	.913
VAR00013	75.6163	197.899	.480	.911
VAR00014	75.5291	197.794	.479	.911
VAR00015	75.6570	199.349	.434	.912
VAR00016	76.4012	200.195	.754	.910
VAR00017	76.4477	201.395	.781	.910
VAR00018	75.7733	196.738	.446	.912
VAR00019	76.6337	193.497	.607	.910
VAR00020	76.4477	201.395	.781	.910
VAR00021	76.2849	200.334	.769	.910
VAR00022	76.0000	190.655	.747	.907
VAR00023	76.2209	193.214	.647	.909
VAR00024	77.5407	179.490	.682	.908
VAR00025	77.8137	191.799	.523	.911

## Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
79.7093	211.365	14.53841	25



**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN (PERSEPSI)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY				RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
2	1	2	3	2	2	1	1	3	1	3	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
3	4	3	4	2	2	4	5	4	4	2	4	2	4	5	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	2
4	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
5	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1
6	5	5	4	2	1	4	3	3	3	1	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
7	5	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	1	2
8	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
9	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
10	4	3	3	2	2	4	5	4	4	2	4	2	4	5	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	2
11	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
12	4	5	5	2	2	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1
13	5	2	1	2	1	4	3	3	3	1	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
14	5	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	1	2
15	4	3	2	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
16	1	1	2	2	2	1	1	3	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
17	4	3	5	2	2	4	5	4	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	2
18	3	2	4	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
19	4	3	5	2	2	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1
20	5	4	5	2	1	4	3	3	3	1	2	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
21	5	4	5	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	2	1	2
22	5	5	1	2	1	2	3	3	5	2	4	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1

**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN (PERSEPSI)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY				RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
23	5	5	1	1	1	2	1	3	5	3	4	5	3	3	3	2	3	5	2	3	3	3	3	1	1
24	5	5	1	1	1	2	1	3	5	3	4	2	3	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1
25	5	5	1	2	2	4	1	4	4	2	4	3	4	5	4	3	3	5	2	3	4	5	3	1	1
26	5	5	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	1
27	5	5	2	3	1	3	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
28	5	5	3	2	1	1	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1
29	5	4	2	2	1	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	3	3	5	2	3	4	5	3	3	2
30	5	5	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2
31	5	3	1	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1
32	5	3	3	2	1	4	3	3	3	1	4	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1
33	5	5	2	3	1	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3	2	1	2
34	5	2	2	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	1	2
35	5	5	2	2	1	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1
36	5	5	2	2	1	5	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1
37	5	5	2	2	1	2	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	1	1
38	5	5	1	2	1	2	2	3	1	2	4	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	1	1
39	5	5	1	2	1	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1
40	5	5	1	1	1	1	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1
41	3	5	2	1	1	1	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	5	2	3	3	3	3	1	1
42	3	5	2	1	1	1	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	5	2	3	3	3	3	1	1
43	2	5	1	1	1	2	3	3	3	2	4	1	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	1	1
44	2	5	1	1	1	2	2	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	1	1

**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN (PERSEPSI)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
45	5	5	1	2	1	2	3	3	4	2	4	1	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1	
46	5	5	1	1	1	2	1	3	1	3	4	2	5	3	3	2	3	5	2	3	3	3	3	1	1	
47	5	5	1	1	1	2	1	3	1	3	4	3	5	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1	
48	3	5	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	
49	2	5	5	1	2	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	2	
50	5	5	3	3	2	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	
51	4	5	2	2	2	5	5	4	4	2	4	3	4	5	4	3	3	5	2	3	4	5	3	1	2	
52	5	5	1	1	1	5	3	3	1	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	1	
53	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
54	3	5	3	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	2	
55	4	5	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	1
56	5	5	1	1	2	2	3	3	1	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	2	
57	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	
58	5	5	1	1	1	1	3	4	2	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	1	
59	5	5	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	
60	5	5	5	1	2	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	2	
61	5	5	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	
62	4	5	2	2	2	5	5	4	4	2	4	3	5	5	4	3	3	5	2	3	4	5	3	1	2	
63	5	3	1	1	1	5	3	3	1	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	1	
64	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
65	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	2	
66	4	5	4	3	2	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	1	

**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN (PERSEPSI)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE				EMPHATY						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
67	1	2	1	1	2	2	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	1	2	
68	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	
69	1	2	1	1	1	1	3	4	2	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	1
70	4	3	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
71	5	5	3	2	2	1	1	3	1	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
72	5	5	2	2	2	4	5	4	4	2	4	2	5	5	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	2
73	5	5	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
74	5	5	1	2	2	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1
75	5	5	3	2	1	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
76	5	5	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	1	2
77	5	5	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
78	5	5	3	2	2	1	1	3	1	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
79	5	5	2	2	2	4	5	4	4	2	4	2	5	5	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	2
80	5	5	1	1	2	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
81	5	5	1	2	2	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1
82	5	5	3	2	1	4	3	3	3	1	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
83	5	5	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	1	2
84	5	5	2	3	4	3	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
85	5	5	3	2	2	1	1	3	1	3	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
86	5	5	2	2	2	4	5	4	4	2	3	2	5	5	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	2
87	5	5	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
88	5	5	1	2	2	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1



**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN (PERSEPSI)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE				EMPHATY						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
89	5	5	3	2	1	4	3	3	3	1	2	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
90	5	5	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	2	1	2
91	5	5	2	3	4	3	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
92	5	5	3	2	2	1	1	3	1	3	1	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
93	5	5	2	2	2	4	5	4	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	2
94	5	5	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
95	5	5	1	2	2	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1
96	5	5	3	2	1	4	3	3	3	1	2	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
97	5	5	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	2	1	2
98	5	5	2	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
99	5	5	2	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
100	5	5	3	2	2	1	1	3	1	3	1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
101	5	5	2	2	2	4	5	4	4	2	3	2	4	5	4	3	3	2	2	3	4	5	3	3	2
102	5	5	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
103	5	5	1	2	2	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	1
104	5	5	3	2	1	4	2	3	3	1	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
105	5	5	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	2	1	2
106	5	5	2	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
107	5	5	3	2	1	4	3	3	3	1	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
108	5	5	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	2	1	2
109	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
110	5	5	2	2	2	4	3	3	2	3	4	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1

**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN (PERSEPSI)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE				EMPHATY					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
111	5	5	2	2	1	5	3	3	2	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
112	5	5	2	2	1	2	3	3	2	2	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1
113	5	5	1	2	1	2	2	3	1	2	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1
114	5	5	1	2	1	2	2	3	2	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
115	5	5	1	1	1	1	2	3	2	3	1	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1
116	5	3	2	1	1	1	2	3	2	2	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	3	1	1
117	5	3	2	1	1	1	3	3	2	2	1	3	5	4	5	3	3	3	2	3	3	3	1	1
118	5	3	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	5	3	5	3	3	3	2	3	3	3	1	1
119	5	3	1	1	1	2	2	3	3	1	2	3	5	3	5	3	3	3	2	3	3	3	1	1
120	1	2	1	2	1	2	3	3	4	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1
121	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	2	3	3	3	5	2	3	3	2	3	3	3	1	1
122	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1
123	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2
124	5	5	5	1	2	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	2	2
125	5	5	3	3	2	4	4	3	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5
126	5	5	2	2	2	5	5	4	4	2	1	3	5	5	5	3	3	2	2	3	4	5	1	2
127	5	3	3	2	1	4	3	3	3	1	2	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1
128	5	5	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	3	3	4	3	1	2
129	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	2
130	1	2	2	1	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1
131	1	2	2	1	1	5	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1
132	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	1	1

**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN (PERSEPSI)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE				EMPHATY					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
133	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	1	1
134	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1
135	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	1	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1
136	3	2	2	1	1	1	2	3	2	2	4	3	3	5	5	3	3	3	2	3	3	3	1	1
137	3	2	2	1	1	1	3	3	2	2	1	4	3	5	5	3	3	3	2	3	3	3	1	1
138	2	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	3	3	5	5	3	3	3	2	3	3	3	1	1
139	2	2	1	1	1	2	2	3	3	4	2	3	3	5	5	3	3	3	2	3	3	3	1	1
140	1	2	1	1	1	2	3	3	4	2	2	2	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1
141	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	3	5	5	2	3	3	2	3	3	3	1	1
142	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	2	2	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1
143	5	5	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2
144	2	1	5	1	1	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	2	2
145	5	5	3	1	1	4	4	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5
146	4	5	2	2	1	5	5	4	4	2	1	2	4	5	5	3	3	2	2	3	4	5	1	2
147	3	2	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1
148	5	5	2	1	1	3	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
149	1	1	3	2	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
150	5	4	2	2	1	4	5	4	4	2	3	2	5	5	4	3	3	2	2	3	4	5	3	2
151	5	5	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
152	5	5	1	2	1	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1
153	5	5	3	2	1	4	3	3	3	1	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
154	5	5	2	3	1	3	2	3	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2

**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN (PERSEPSI)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
155	2	1	5	1	2	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	2	2
156	5	4	3	3	1	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
157	5	3	2	2	1	5	5	4	4	2	1	2	5	5	4	3	3	2	2	3	4	5	3	1	2
158	1	3	1	1	1	5	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
159	5	5	4	4	1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
160	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
161	5	5	4	3	1	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	1
162	1	2	1	1	1	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
163	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2
164	1	2	1	1	1	1	3	4	2	1	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	1
165	5	5	4	3	1	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	1
166	1	2	1	1	1	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
167	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2
168	1	2	1	1	1	1	3	4	2	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	1
169	4	5	4	3	1	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	1
170	1	2	1	1	1	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
171	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2
172	1	2	1	1	1	1	3	4	2	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	1



**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL ANTARA/INTERVENIEN KUALITAS PELAYANAN (HARAPAN)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY				RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	5
2	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	5
3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	5
4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
7	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5
8	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
9	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
10	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
11	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	3	5	4	4	3	4	4	3	5
12	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
16	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
18	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
19	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
21	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
22	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
23	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4

**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL ANTARA/INTERVENIEN KUALITAS PELAYANAN (HARAPAN)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY				RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
24	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	5
25	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
26	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	3	5	3	4
27	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4
28	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	3	5	3	5
29	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
30	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
31	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
32	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
33	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4
34	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3
35	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
36	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
37	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
38	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
39	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
40	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
41	5	4	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	5	4	3	5	4	3	3
42	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
43	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
44	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
45	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
46	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4

**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL ANTARA/INTERVENIEN KUALITAS PELAYANAN (HARAPAN)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY				RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
47	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
48	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
49	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
55	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
56	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
57	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
58	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4
59	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
60	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
61	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
62	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
63	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
64	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5
65	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3	5
66	4	5	5	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5
67	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5
68	4	5	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5
69	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5

**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL ANTARA/INTERVENIEN KUALITAS PELAYANAN (HARAPAN)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY				RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
70	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
71	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
72	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
73	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
74	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
75	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
77	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
78	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
80	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
81	5	5	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	3	3	5	4
82	5	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5	4	3	3	5	3	3	5	4
83	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
84	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
85	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
86	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
87	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3
88	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
91	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	4	3	3	4	5
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL ANTARA/INTERVENIEN KUALITAS PELAYANAN (HARAPAN)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
93	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
94	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
96	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
97	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
98	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
99	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
100	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	3
102	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
103	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
104	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
105	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
106	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
107	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
108	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
109	5	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4
110	5	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4
111	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5
112	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	5	3	3	5
113	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5
114	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
115	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	5

**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL ANTARA/INTERVENIEN KUALITAS PELAYANAN (HARAPAN)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
116	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
118	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
119	4	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
120	3	5	5	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
121	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
122	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	5	5	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
124	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	3
128	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3
129	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3
130	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3
131	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
132	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
133	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
134	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	5	3	4	3
135	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3	4
136	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4
137	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4
138	5	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4

**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL ANTARA/INTERVENIEN KUALITAS PELAYANAN (HARAPAN)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
139	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	4
140	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
141	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
142	3	3	5	4	3	3	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4
143	3	5	5	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
144	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
148	3	3	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
149	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	3	5	3	4	3	3	4	3	5
150	3	4	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	3	4	3	3	4	3	5
151	3	4	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	3	4	3	3	4	3	5
152	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
153	3	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
154	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
155	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
156	3	5	4	3	4	5	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	4	5	3	5	4	3	5	4	3
157	3	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3
158	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3
159	3	5	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3
150	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3
151	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3

**TRANSKRIP DATA KUISIONER VARIABEL ANTARA/INTERVENIEN KUALITAS PELAYANAN (HARAPAN)  
TANGIBILITY, REALIBILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPHATY**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
152	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3
153	5	5	5	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	3
154	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
156	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3
157	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
159	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	4	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
171	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3
172	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3



**DATA KUISIONER VARIABEL INDEPENDEN DIBAGI ANTARA/INTERVENIEN  
VARIABEL KEPUASAN (Y) (P/E)**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	1.33	1.00	1.00	0.60	1.33	1.00	1.25	0.80	1.00	1.33	1.00	0.60	1.33	1.67	1.25	0.60	1.00	1.00	1.33	1.33	1.00	1.67	1.67	1.25	1.00	
2	0.33	0.67	0.75	0.40	0.67	0.33	0.25	0.60	0.33	1.00	1.00	0.20	0.67	1.00	0.75	0.60	0.75	0.60	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.25	0.20	
3	1.33	1.00	1.00	0.40	0.67	1.33	1.25	0.80	1.33	0.67	1.00	0.40	1.33	1.67	1.00	0.60	0.75	0.40	0.67	1.00	1.00	1.67	1.00	0.75	0.40	
4	1.00	0.67	0.50	0.25	0.67	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.50	
5	1.33	1.00	0.75	0.50	0.67	1.33	0.75	1.00	1.00	1.33	1.00	0.75	1.33	1.67	1.25	1.00	1.00	1.25	1.33	1.33	1.00	1.67	1.67	1.25	0.25	
6	1.67	1.67	1.00	0.50	0.33	1.33	0.75	0.75	1.00	0.33	1.00	1.00	1.67	1.00	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.25	0.25	
7	1.67	1.00	0.75	0.60	1.33	0.75	0.50	0.60	1.33	1.00	1.00	0.80	1.33	0.75	1.00	0.80	0.75	0.80	1.00	0.75	1.00	1.00	0.50	0.25	0.40	
8	1.00	1.25	1.67	0.75	1.00	0.75	1.67	1.00	0.75	1.00	1.33	1.00	1.00	1.25	1.67	1.00	1.33	1.25	1.00	1.00	1.33	1.25	1.25	1.67	1.25	
9	0.25	0.25	0.67	0.50	0.50	0.25	0.33	0.75	0.25	0.75	1.00	0.25	0.25	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	0.33	0.25
10	1.33	0.75	1.00	0.50	0.67	1.00	1.67	1.00	1.33	0.33	1.33	0.50	1.33	1.25	1.33	0.75	1.00	0.50	0.67	0.75	1.33	1.67	0.75	1.00	0.50	
11	0.75	0.75	0.33	0.20	0.50	0.75	1.00	0.60	0.75	0.75	1.33	0.60	0.75	0.75	1.00	0.60	1.00	0.60	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.40	
12	1.33	1.25	1.25	0.50	0.67	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.25	1.00	1.33	1.25	1.25	1.00	1.00	1.25	1.33	1.00	1.00	1.67	1.25	1.25	0.25	
13	1.25	0.50	0.25	0.50	0.25	1.00	0.75	0.75	0.75	0.25	0.50	1.00	1.25	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.25	0.25	
14	1.67	0.75	0.50	0.75	1.33	0.75	0.50	0.75	1.33	1.00	1.00	0.75	1.33	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.50	0.25	0.50	
15	1.00	0.75	0.50	0.60	1.00	0.75	1.25	0.80	0.75	1.00	0.75	0.60	1.00	1.25	1.25	0.80	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.25	1.25	1.25	1.00	
16	0.25	0.33	0.50	0.40	0.50	0.33	0.25	0.60	0.25	0.67	0.25	0.20	0.50	1.00	0.75	0.60	0.75	0.60	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.25	0.20	
17	1.00	1.00	1.25	0.50	0.50	1.33	1.25	1.00	1.00	0.67	0.75	0.50	1.00	1.67	1.00	0.75	0.75	0.50	0.50	1.00	1.00	1.25	1.00	0.75	0.50	
18	0.75	0.67	1.00	0.25	0.50	1.00	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	0.75	1.67	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.50	
19	1.00	1.00	1.25	0.50	0.50	1.33	0.75	1.00	0.75	1.33	1.25	0.75	1.00	1.67	1.25	1.00	1.00	1.25	1.00	1.33	1.00	1.25	1.67	1.25	0.25	
20	1.67	1.00	1.25	0.67	0.33	1.00	0.75	1.00	1.00	0.25	0.50	1.33	1.67	1.25	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.25	0.33	
21	1.67	1.33	1.25	1.00	1.33	1.00	0.50	1.00	1.33	1.33	1.00	1.33	1.33	1.67	1.00	1.33	0.75	1.33	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.25	0.67	
22	1.67	1.25	0.25	0.67	0.33	0.50	0.75	1.00	1.67	0.50	1.00	1.67	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	1.67	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.25	0.33	

**DATA KUISIONER VARIABEL INDEPENDEN DIBAGI ANTARA/INTERVENIEN  
VARIABEL KEPUASAN (Y) (P/E)**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
23	1.25	1.67	0.25	0.25	0.25	0.67	0.25	0.75	1.25	1.00	1.00	1.25	0.75	1.00	0.75	0.50	0.75	1.25	0.50	1.00	0.75	0.75	1.00	0.25	0.25
24	1.67	1.67	0.25	0.20	0.33	0.67	0.25	0.60	1.67	1.00	1.00	0.40	1.00	1.33	1.00	0.60	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.25	0.20
25	1.25	1.25	0.33	0.50	0.50	1.00	0.33	1.00	1.00	0.50	1.33	0.75	1.00	1.25	1.33	0.75	1.00	1.25	0.50	0.75	1.33	1.25	0.75	0.33	0.25
26	1.67	1.00	1.00	0.75	0.67	0.60	0.67	0.75	1.00	0.60	1.33	0.75	1.00	0.60	1.00	0.75	1.00	1.25	1.00	0.60	1.00	1.00	0.60	0.67	0.25
27	1.25	1.00	0.67	0.75	0.25	0.60	1.67	1.00	0.75	0.80	1.33	0.75	1.00	1.00	1.67	1.00	1.33	1.25	1.00	0.80	1.33	1.25	1.00	1.67	1.25
28	1.67	1.00	1.00	0.40	0.33	0.20	0.33	0.60	0.33	0.60	1.33	0.60	1.00	0.60	1.00	0.60	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	0.60	0.33	0.20
29	1.25	1.00	0.67	0.50	0.25	1.00	1.67	1.00	1.00	0.50	1.33	1.25	1.00	1.25	1.33	0.75	1.00	1.25	0.50	0.75	1.33	1.25	0.75	1.00	0.50
30	1.67	1.25	0.25	0.25	0.67	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	0.75	0.75	1.25	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	0.50
31	1.25	1.00	0.25	0.50	0.50	1.33	0.75	1.00	0.75	1.33	1.00	0.75	1.00	1.67	1.25	1.00	1.00	1.25	1.00	1.33	1.00	1.25	1.67	1.25	0.25
32	1.67	1.00	0.75	0.50	0.33	1.33	0.75	0.75	1.00	0.33	1.00	1.00	1.67	1.00	0.75	0.75	0.75	1.25	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.25	0.25
33	1.00	1.67	0.50	0.75	0.20	1.00	0.50	0.75	0.80	1.33	1.00	0.75	0.80	1.00	1.00	1.00	0.75	1.25	0.60	1.00	1.00	0.60	0.67	0.25	0.50
34	1.00	0.67	0.67	0.67	0.20	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	1.33	1.00	0.60	1.00	1.33	1.00	1.00	1.67	0.60	1.00	1.00	0.60	1.00	0.33	0.67
35	1.25	1.67	0.40	0.67	0.25	1.33	1.00	1.00	0.50	1.00	1.33	0.67	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.67	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.33	0.33
36	1.67	1.67	0.40	0.50	0.33	1.67	1.00	0.75	0.67	1.00	1.33	0.50	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.25	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.25
37	1.25	1.67	0.40	0.50	0.25	0.67	1.00	0.75	0.50	0.67	1.33	0.50	0.75	1.33	1.00	0.75	1.00	1.25	0.75	1.00	1.00	0.75	1.33	0.33	0.25
38	1.25	1.25	0.20	0.50	0.25	0.50	0.67	0.75	0.25	0.50	1.33	0.50	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.25	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	0.33	0.25
39	1.25	1.25	0.20	0.50	0.25	0.50	0.67	0.75	0.50	0.75	1.33	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.25	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	0.33	0.25
40	1.25	1.25	0.20	0.33	0.25	0.25	0.67	1.00	0.50	0.75	1.33	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.67	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	0.33	0.33
41	0.60	1.25	0.40	0.33	0.20	0.25	0.67	1.00	0.40	0.50	1.33	1.00	0.60	1.00	1.00	1.00	1.00	1.67	0.40	0.75	1.00	0.60	0.75	0.33	0.33
42	0.75	1.25	0.40	0.33	0.25	0.25	1.00	1.00	0.50	0.50	1.33	1.33	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.67	0.50	0.75	1.00	0.75	0.75	0.33	0.33
43	0.67	1.25	0.20	0.33	0.33	0.50	1.00	1.00	1.00	0.50	1.33	0.33	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.67	0.67	0.75	1.00	1.00	0.75	0.33	0.33
44	0.67	1.25	0.20	0.25	0.33	0.50	0.67	0.75	1.00	1.00	1.33	0.25	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.25	0.67	0.75	1.00	1.00	0.75	0.33	0.25

**DATA KUISIONER VARIABEL INDEPENDIEN DIBAGI ANTARA/INTERVENIEN  
VARIABEL KEPUASAN (Y) (P/E)**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
45	1.67	1.25	0.20	0.50	0.33	0.50	1.00	0.75	1.33	0.50	1.33	0.25	1.67	0.75	1.00	0.75	1.00	1.25	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.33	0.25
46	1.25	1.25	0.20	0.25	0.25	0.50	0.33	0.75	0.25	0.75	1.33	0.50	1.25	0.75	1.00	0.50	1.00	1.25	0.50	0.75	1.00	0.75	0.75	0.33	0.25
47	1.25	1.25	0.20	0.25	0.25	0.50	0.33	0.75	0.25	0.75	1.33	0.75	1.25	1.00	1.33	0.75	1.00	1.25	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	0.33	0.25
48	0.75	1.25	0.67	0.75	0.50	0.75	1.00	0.75	0.75	0.75	1.33	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	1.25	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.50
49	0.50	1.25	1.67	0.25	0.50	0.25	1.67	1.00	0.75	1.00	1.33	0.75	1.00	1.25	1.67	1.00	1.33	1.25	1.00	1.00	1.33	1.25	1.25	0.67	0.50
50	1.25	1.25	0.75	0.75	0.50	1.00	1.00	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75	1.25	0.75	0.75	0.75	0.75	1.25	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	1.25	1.25
51	1.00	1.25	0.50	0.50	0.50	0.25	1.25	1.00	1.00	0.50	1.00	0.75	1.00	1.25	1.00	0.75	0.75	1.25	0.50	0.75	1.00	1.25	0.75	0.25	0.50
52	1.67	1.25	0.25	0.25	0.33	0.25	0.75	0.75	0.33	0.75	1.00	0.75	1.67	0.75	0.75	0.75	0.75	1.25	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	0.25
53	1.25	1.25	1.00	1.00	1.25	0.25	1.00	1.00	1.25	1.00	1.00	1.25	1.25	1.25	1.25	1.00	1.00	1.25	1.00	1.00	1.00	1.25	1.25	1.25	1.25
54	1.00	1.25	0.75	0.25	0.67	0.25	0.75	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	0.75	0.75	1.25	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.25	0.50
55	1.00	1.25	1.33	0.75	0.50	1.00	1.67	1.00	0.75	1.00	1.33	0.75	1.00	1.25	1.67	1.00	1.33	1.25	1.00	1.00	1.33	1.25	1.25	0.33	0.25
56	1.67	1.25	0.33	0.25	0.67	0.50	1.00	0.75	0.33	0.75	1.33	0.75	1.67	0.75	1.00	0.75	1.00	1.25	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.33	0.50
57	1.25	1.25	1.67	1.00	0.50	0.25	1.67	1.25	1.00	1.25	1.33	1.25	1.25	1.25	1.67	1.00	1.33	1.25	1.00	1.00	1.33	1.25	1.25	1.67	0.50
58	1.00	1.25	0.33	0.25	0.20	0.25	1.00	1.00	0.40	1.00	1.33	0.75	1.00	1.25	1.67	1.00	1.33	1.25	0.80	1.00	1.33	1.00	1.25	0.33	0.25
59	1.25	1.25	0.67	0.75	0.50	0.75	1.00	0.75	0.75	0.75	1.33	0.75	1.25	0.75	1.00	0.75	1.00	1.25	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.50
60	1.67	1.25	1.67	0.33	0.67	0.25	1.67	1.33	1.00	1.00	1.33	1.00	1.67	1.25	1.67	1.33	1.33	1.67	1.33	1.00	1.33	1.67	1.25	0.67	0.67
61	1.25	1.25	1.00	1.00	0.50	1.00	1.33	1.00	0.75	0.75	1.33	1.00	1.25	0.75	1.00	1.00	1.00	1.67	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	1.67	1.67
62	1.00	1.67	0.67	0.67	0.50	0.67	1.67	1.33	1.00	0.67	1.33	1.00	1.25	1.67	1.33	1.00	1.00	1.67	0.50	1.00	1.33	1.25	1.00	0.33	0.67
63	1.25	0.60	0.33	0.33	0.25	0.67	1.00	1.00	0.25	1.00	1.33	1.00	1.25	1.00	1.00	1.00	1.00	1.67	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.33
64	1.25	1.00	1.00	0.80	1.25	0.67	1.00	0.80	1.25	1.33	1.00	1.00	1.25	1.67	1.25	0.80	1.00	1.00	1.00	1.33	1.00	1.25	1.67	1.25	1.00
65	0.60	0.20	0.60	0.20	0.40	0.33	1.00	0.60	0.60	1.00	1.33	0.60	0.60	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	0.60	1.00	0.33	0.40
66	1.00	1.00	0.80	0.60	0.50	0.33	1.67	0.80	0.75	1.33	1.33	0.60	1.25	1.67	1.67	0.80	1.33	1.00	1.00	1.33	1.33	1.25	1.67	0.33	0.20



**DATA KUISIONER VARIABEL INDEPENDEN DIBAGI ANTARA/INTERVENIEN  
VARIABEL KEPUASAN (Y) (P/E)**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
€7	0.33	0.40	0.20	0.20	0.67	0.67	1.00	0.60	0.33	1.00	1.33	0.60	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.40	
€8	1.25	1.00	1.67	0.80	1.25	1.67	1.67	1.00	1.00	1.67	1.33	1.00	1.25	1.67	1.67	0.80	1.33	1.00	1.00	1.33	1.33	1.25	1.67	1.67	0.40	
€9	0.25	0.40	0.25	0.20	0.25	0.33	0.75	0.80	0.50	1.33	1.00	0.60	1.00	1.67	1.25	0.80	1.00	1.00	1.00	1.33	1.00	1.25	1.67	0.25	0.20	
70	1.00	0.60	0.67	0.75	1.00	1.00	1.67	1.00	0.75	1.33	1.33	0.75	1.25	1.67	1.67	1.00	1.33	1.25	1.00	1.33	1.33	1.25	1.67	1.67	1.25	
71	1.25	1.00	1.00	0.50	0.50	0.33	0.33	0.75	0.25	1.00	1.33	0.75	1.25	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.33	0.25	
72	1.25	1.00	0.67	0.50	0.50	1.33	1.67	1.00	1.00	0.67	1.33	0.50	1.25	1.67	1.33	0.75	1.00	0.50	0.50	1.00	1.33	1.25	1.00	1.00	0.50	
73	1.25	1.00	0.33	0.33	0.50	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.25	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.67	
74	1.67	1.00	0.33	0.50	0.67	1.33	1.00	1.00	1.00	1.33	1.33	0.75	1.67	1.67	1.67	1.00	1.33	1.25	1.33	1.33	1.33	1.67	1.67	1.67	0.25	
75	1.67	1.00	1.00	0.50	0.33	1.33	1.00	0.75	1.00	0.33	1.33	1.00	1.67	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.25	
76	1.67	1.67	0.67	0.75	1.33	1.00	0.67	0.75	1.33	1.33	1.33	0.75	1.67	1.00	1.33	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.33	1.00	0.67	0.33	0.50
77	1.67	1.67	0.50	0.75	1.33	1.00	1.25	1.00	1.00	1.33	1.00	0.75	1.67	1.67	1.25	1.00	1.00	1.25	1.33	1.33	1.00	1.67	1.67	1.25	1.25	
78	1.67	1.67	1.00	0.50	0.50	0.20	0.33	0.75	0.33	1.00	1.33	0.75	1.67	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.25
79	1.67	1.25	0.67	0.50	0.50	0.80	1.67	1.00	1.33	0.67	1.33	0.50	1.67	1.67	1.33	0.75	1.00	0.50	0.67	1.00	1.33	1.67	1.00	1.00	0.50	
80	1.67	1.25	0.33	0.25	0.50	0.60	1.00	0.75	1.00	1.00	1.33	0.75	1.67	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	
81	1.00	1.00	0.20	0.50	0.40	1.00	0.60	1.00	1.00	1.33	1.00	0.75	1.67	1.67	1.00	1.00	0.80	1.25	1.33	1.33	0.80	1.67	1.67	1.00	0.25	
82	1.00	1.00	0.60	0.50	0.33	1.00	0.60	0.75	1.00	0.33	0.40	1.00	1.67	1.00	0.60	0.75	0.60	0.75	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	0.20	0.25	
83	1.00	1.67	0.67	0.75	1.33	0.75	0.67	0.75	1.33	1.33	1.33	0.75	1.67	1.00	1.33	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.33	1.00	0.67	0.33	0.50	
84	1.00	1.67	0.67	0.75	1.33	0.75	1.67	1.00	1.00	1.33	1.00	0.75	1.67	1.67	1.67	1.00	1.33	1.25	1.33	1.33	1.33	1.67	1.67	1.67	1.25	
85	1.25	1.67	1.00	0.67	0.50	0.33	0.33	1.00	0.25	1.00	0.33	1.00	1.25	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.33	0.33	
86	1.67	1.67	0.50	0.67	0.67	1.33	1.25	1.33	1.33	0.67	0.75	0.67	1.67	1.67	1.00	1.00	0.75	0.67	0.67	1.00	1.00	1.67	1.00	0.75	0.67	
87	1.25	1.67	0.25	0.33	0.50	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.25	1.67	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.67	
88	1.67	1.67	0.25	0.50	0.67	1.33	0.75	1.00	1.00	1.33	1.25	0.75	1.67	1.67	1.25	1.00	1.00	1.25	1.33	1.33	1.00	1.67	1.67	1.25	0.25	



**DATA KUISIONER VARIABEL INDEPENDEN DIBAGI ANTARA/INTERVENIEN  
VARIABEL KEPUASAN (Y) (P/E)**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
89	1.25	1.25	1.00	0.50	0.25	1.00	1.00	0.75	0.75	0.25	0.67	1.00	1.25	1.25	1.00	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.75	0.75	0.33	0.25	
90	1.67	1.67	0.67	0.75	1.33	1.00	0.67	0.75	1.33	1.33	1.33	0.75	1.67	1.67	1.33	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.33	1.00	0.67	0.33	0.50
91	1.67	1.25	0.67	0.60	1.33	0.75	1.67	0.80	1.00	1.00	1.00	0.60	1.67	1.25	1.67	0.80	1.33	1.00	1.33	1.00	1.33	1.67	1.25	1.67	1.00
92	1.67	1.67	1.00	0.67	0.67	0.33	0.33	1.00	0.33	1.00	0.33	1.00	1.67	1.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.33
93	1.67	1.67	0.50	0.67	0.67	1.33	1.25	1.33	1.33	0.67	0.75	0.67	1.33	1.67	1.00	1.00	0.75	0.67	0.67	1.00	1.00	1.67	1.00	0.75	0.67
94	1.67	1.00	0.33	0.33	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67
95	1.67	1.00	0.25	0.50	0.67	0.80	0.75	1.00	1.00	1.00	1.25	0.75	1.67	1.67	1.25	1.00	1.00	1.25	1.33	1.33	1.00	1.67	1.67	1.25	0.25
96	1.67	1.00	1.00	0.50	0.33	0.80	1.00	0.75	1.00	0.25	0.67	1.00	1.67	1.67	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.25
97	1.67	1.00	0.67	0.75	1.33	0.60	0.67	0.75	1.33	1.00	1.33	0.75	1.00	1.67	1.33	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.33	1.00	0.67	0.33	0.50
98	1.67	1.00	0.67	0.75	1.33	0.75	1.67	1.00	1.00	0.80	1.00	0.75	1.33	1.67	1.67	1.00	1.33	1.25	1.33	1.33	1.33	1.67	1.67	1.67	1.25
99	1.25	1.67	0.67	0.75	1.00	0.75	1.67	1.00	0.75	0.80	1.00	0.75	1.00	1.67	1.67	1.00	1.33	1.25	1.00	1.33	1.33	1.25	1.67	1.67	1.25
100	1.67	1.67	1.00	0.67	0.67	0.25	0.33	1.00	0.33	0.60	0.33	1.00	1.00	1.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.33
101	1.25	1.00	0.40	0.67	0.50	1.00	1.25	1.33	1.00	0.40	0.75	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.67	0.50	0.60	1.00	1.25	0.60	0.75	0.67
102	1.67	1.67	0.20	0.33	0.67	0.60	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.67	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.67
103	1.67	1.67	0.20	0.67	0.67	0.80	0.75	1.33	1.00	1.33	1.25	1.00	1.33	1.67	1.25	1.33	1.00	1.67	1.33	1.33	1.00	1.67	1.67	1.25	0.33
104	1.67	1.67	0.75	0.67	0.33	0.80	0.75	1.00	1.00	0.33	1.00	1.33	1.67	1.67	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.25	0.33
105	1.67	1.25	0.67	1.00	1.33	0.75	0.67	1.00	1.33	1.00	1.33	1.00	1.33	1.25	1.33	1.33	1.00	1.33	1.00	0.75	1.33	1.00	0.50	0.33	0.67
106	1.67	1.25	0.50	0.75	1.33	0.75	1.25	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.33	1.25	1.25	1.00	1.00	1.25	1.33	1.00	1.00	1.67	1.25	1.25	1.25
107	1.67	1.25	1.00	0.50	0.33	1.00	1.00	0.75	1.00	0.25	1.33	1.00	1.67	1.25	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.33	0.25
108	1.67	1.25	0.40	0.75	1.33	0.75	0.50	0.75	1.33	1.00	1.00	0.75	1.33	1.25	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.50	0.25	0.50
109	1.00	1.67	0.40	0.50	0.40	1.00	0.75	0.75	0.60	1.00	1.00	0.75	0.60	1.67	1.00	0.75	0.75	0.75	0.60	1.00	0.75	0.60	1.00	0.25	0.50
110	1.00	1.67	0.40	0.50	0.40	1.33	0.75	0.75	0.40	1.00	1.00	0.50	1.00	1.67	0.75	0.75	0.75	0.75	0.60	1.00	0.75	0.60	1.00	0.25	0.25

**DATA KUISIONER VARIABEL INDEPENDEN DIBAGI ANTARA/INTERVENIEN  
VARIABEL KEPUASAN (Y) (P/E)**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
111	1.00	1.67	0.50	0.40	0.20	0.67	0.75	0.60	0.40	1.00	1.00	0.60	1.00	1.67	0.75	0.60	0.75	0.60	0.60	1.00	0.75	0.60	1.00	0.25	0.20
112	1.00	1.67	0.67	0.40	0.20	0.67	1.00	0.60	0.40	0.67	1.33	0.60	1.00	1.67	1.00	0.60	1.00	0.60	0.60	1.00	1.00	0.60	1.33	0.33	0.20
113	1.00	1.67	0.25	0.40	0.20	0.67	0.50	0.60	0.20	0.67	1.00	0.60	1.00	1.67	0.75	0.60	0.75	0.60	0.60	1.00	0.75	0.60	1.33	0.25	0.20
114	1.00	1.00	0.25	0.40	0.20	0.40	0.50	0.60	0.40	0.60	1.00	0.60	1.00	1.00	1.25	0.60	0.75	0.60	0.60	0.60	0.75	0.60	0.60	0.25	0.20
115	1.67	1.67	0.25	0.20	0.33	0.33	0.50	0.60	0.67	1.00	0.25	0.60	1.67	1.33	1.25	0.60	0.75	0.60	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.25	0.20
116	1.67	0.75	0.67	0.25	0.33	0.25	0.67	0.75	0.67	0.50	1.33	0.75	1.67	1.00	1.67	0.75	1.00	0.75	0.67	0.75	1.00	1.00	0.75	0.33	0.25
117	1.67	1.00	0.67	0.25	0.33	0.33	1.00	0.75	0.67	0.67	0.33	0.75	1.67	1.33	1.67	0.75	1.00	0.75	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.25
118	1.67	0.60	0.33	0.25	0.33	0.67	1.00	0.75	1.00	0.67	0.67	0.75	1.67	1.00	1.67	0.75	1.00	0.75	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.25
119	1.25	0.60	0.20	0.25	0.25	0.67	0.67	0.75	0.75	1.33	0.67	0.75	1.25	1.00	1.67	0.75	1.00	0.75	0.50	1.00	1.00	0.75	1.00	0.33	0.25
120	0.33	0.40	0.20	0.50	0.33	0.40	1.00	0.75	1.33	0.67	0.67	0.75	1.00	1.00	1.67	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.25
121	0.25	0.40	0.20	0.25	0.25	0.40	0.33	0.75	0.25	1.00	0.67	0.75	0.75	1.00	1.67	0.50	1.00	0.75	0.50	1.00	1.00	0.75	1.00	0.33	0.25
122	0.33	0.40	0.20	0.33	0.33	0.40	0.33	1.00	0.33	1.00	0.67	1.00	1.00	1.33	1.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.33
123	0.75	0.80	0.40	1.00	0.50	0.60	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.67	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.67
124	1.67	1.67	1.00	0.33	0.67	1.00	1.67	1.33	1.00	1.33	1.00	1.00	1.67	1.67	1.67	1.33	1.33	1.67	1.33	1.33	1.67	1.67	0.67	0.67	
125	1.67	1.67	0.60	1.00	0.67	0.33	1.33	1.00	1.00	1.00	1.67	1.00	1.67	1.00	1.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.67	1.67
126	1.67	1.00	0.40	0.67	0.67	0.67	1.67	1.33	1.33	0.67	0.33	1.00	1.67	1.67	1.67	1.00	1.00	0.67	0.67	1.00	1.33	1.67	1.00	0.33	0.67
127	1.67	0.60	0.60	0.67	0.33	0.33	0.75	1.00	1.00	0.33	0.50	1.33	1.67	1.00	1.25	1.00	0.75	1.00	1.00	0.60	0.75	1.00	1.00	0.25	0.33
128	1.67	1.00	0.40	1.00	1.33	1.00	0.50	1.00	1.33	1.33	1.00	1.00	1.67	1.00	1.25	1.33	0.75	1.33	1.00	0.60	1.00	0.60	0.67	0.25	0.67
129	0.33	0.40	0.40	0.33	0.67	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.25	1.00	0.75	1.00	1.00	0.60	0.75	0.60	1.00	0.25	0.67
130	0.33	0.40	0.40	0.33	0.67	0.33	0.75	1.00	0.67	1.00	0.75	0.67	1.00	1.00	1.25	1.00	0.75	1.00	1.00	0.60	0.75	0.60	1.00	0.25	0.33
131	0.33	0.40	0.40	0.33	0.33	0.67	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	1.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	0.60	1.00	0.33	0.33
132	0.67	0.50	0.40	0.33	0.33	0.67	1.00	1.00	0.67	0.67	1.00	0.67	1.00	1.33	1.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	0.60	1.33	0.33	0.33

**DATA KUISIONER VARIABEL INDEPENDEN DIBAGI ANTARA/INTERVENIEN  
VARIABEL KEPUASAN (Y) (P/E)**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE					EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
133	0.67	0.50	0.20	0.33	0.33	0.67	0.67	1.00	0.33	0.67	0.67	0.67	1.00	1.33	1.67	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	0.60	1.33	0.33	0.33		
134	0.67	0.50	0.20	0.33	0.33	0.67	0.50	1.00	0.67	1.00	0.50	1.00	1.00	1.33	1.25	1.00	0.75	1.00	1.00	0.60	0.75	0.60	1.00	0.25	0.33	
135	0.75	0.50	0.20	0.25	0.25	0.33	0.67	0.75	0.50	1.00	0.33	0.75	0.75	1.67	1.67	0.75	1.00	0.75	0.75	0.60	1.00	0.60	1.00	0.33	0.25	
136	0.75	0.50	0.40	0.25	0.25	0.33	0.50	0.75	0.50	0.67	1.00	0.75	0.75	1.67	1.25	0.75	0.75	0.75	0.50	1.00	0.75	0.60	1.00	0.25	0.25	
137	0.75	0.50	0.40	0.25	0.25	0.33	1.00	0.75	0.50	0.67	0.33	1.00	0.75	1.67	1.67	0.75	1.00	0.75	0.50	1.00	1.00	0.60	1.00	0.33	0.25	
138	0.40	0.50	0.20	0.25	0.20	0.67	0.75	0.75	0.60	0.67	0.50	0.75	0.60	1.67	1.25	0.75	0.75	0.75	0.40	1.00	0.75	0.60	1.00	0.25	0.25	
139	0.50	0.67	0.20	0.25	0.25	0.67	0.67	0.75	0.75	1.33	0.67	0.75	0.75	1.67	1.67	0.75	1.00	0.75	0.50	1.00	1.00	0.60	1.00	0.33	0.25	
140	0.25	0.67	0.20	0.25	0.25	0.67	1.00	0.75	1.00	0.67	0.67	0.50	0.75	1.67	1.67	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.33	0.25	
141	0.33	0.67	0.20	0.25	0.33	0.67	0.33	0.75	0.33	1.00	0.67	0.50	1.00	1.67	1.67	0.50	1.00	0.75	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.25	
142	0.33	0.67	0.20	0.25	0.33	0.67	0.20	0.75	0.33	0.60	0.40	0.50	0.60	1.00	1.00	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60	1.00	0.33	0.25	
143	1.67	1.00	0.40	0.25	0.33	1.00	0.60	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.67	1.67	1.67	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	
144	0.67	0.20	1.00	0.33	0.20	0.67	1.00	1.33	1.00	1.33	1.00	1.00	1.33	1.67	1.67	1.33	1.33	1.67	1.33	1.33	1.33	1.67	1.67	0.67	0.67	
145	1.67	1.00	0.60	0.33	0.20	0.33	0.80	1.00	0.60	1.00	1.67	1.00	1.67	1.67	1.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.67	1.67	
146	1.33	1.00	0.40	0.67	0.20	0.67	1.00	1.33	0.80	0.67	0.33	0.67	1.33	1.67	1.67	1.00	1.00	0.67	0.67	1.00	1.33	1.67	1.00	0.33	0.67	
147	1.00	0.40	0.60	0.25	0.20	1.00	0.40	0.75	0.60	1.00	1.00	0.75	1.00	1.67	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.25	
148	1.67	1.67	0.40	0.25	0.20	1.00	1.67	1.00	0.60	1.33	1.00	0.75	1.33	1.67	1.67	1.00	1.33	1.25	1.33	1.33	1.33	1.67	1.67	1.67	1.25	
149	0.33	0.25	0.60	0.40	0.20	0.25	0.33	0.60	0.20	0.75	0.33	0.60	1.00	0.75	1.00	0.60	1.00	0.60	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.33	0.20	
150	1.67	1.00	0.40	0.40	0.20	1.00	1.67	0.80	1.33	0.50	1.00	0.40	1.67	1.25	1.33	0.60	1.00	0.40	0.67	0.75	1.33	1.67	0.75	1.00	0.40	
151	1.67	1.25	0.20	0.20	0.20	0.75	1.00	0.60	1.00	0.75	1.00	0.60	1.67	0.75	1.00	0.60	1.00	0.60	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	0.40	
152	1.67	1.67	0.20	0.50	0.20	0.33	1.00	1.00	1.00	1.33	1.67	0.75	1.67	1.67	1.67	1.00	1.33	1.25	1.33	1.33	1.33	1.67	1.67	1.67	0.25	
153	1.67	1.67	0.60	0.50	0.20	0.33	1.00	0.75	1.00	0.33	0.67	1.00	1.67	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.25	
154	1.67	1.67	0.67	0.75	0.25	1.00	0.67	0.75	1.33	1.33	1.33	0.75	1.67	1.00	1.33	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.33	1.00	0.67	0.33	0.50



**DATA KUISIONER VARIABEL INDEPENDEN DIBAGI ANTARA/INTERVENIEN  
VARIABEL KEPUASAN (Y) (P/E)**

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS					ASSURANCE				EMPHATY						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
155	0.67	0.33	1.25	0.25	0.50	.67	1.25	1.00	1.00	1.33	0.75	0.75	1.33	1.67	1.25	1.00	1.00	1.25	1.33	1.33	1.00	1.67	1.67	0.50	0.50
156	1.67	0.80	0.75	1.00	0.25	0.80	1.00	1.00	1.00	0.60	1.25	1.00	1.00	0.60	0.75	1.00	0.75	0.60	1.00	0.60	0.75	1.00	0.60	1.25	1.67
157	1.67	0.60	0.40	0.67	0.25	.67	1.25	1.33	1.33	0.67	0.25	0.67	1.67	1.67	1.00	1.00	0.75	0.40	0.67	1.00	1.00	1.67	1.00	0.25	0.67
158	0.33	0.60	0.20	0.33	0.33	.67	0.75	1.00	0.33	1.00	0.25	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	0.60	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.33
159	1.67	1.00	0.80	1.00	0.33	.67	1.00	1.33	1.67	1.33	1.25	1.67	1.67	1.67	1.25	0.80	1.00	1.00	1.33	1.33	1.00	1.67	1.67	1.25	1.67
160	0.75	0.20	0.60	0.25	0.50	0.33	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	0.60	0.75	0.60	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.25	0.67
161	1.25	1.00	0.80	0.75	0.25	.33	1.25	1.33	0.75	1.33	1.25	1.00	1.25	1.67	1.25	0.80	1.00	1.00	1.00	1.33	1.00	1.25	1.67	0.25	0.33
162	0.25	0.40	0.20	0.25	0.25	0.67	0.75	1.00	0.25	1.00	0.25	1.00	0.75	1.00	0.75	0.60	0.75	0.60	0.75	1.00	0.75	0.75	1.00	0.25	0.67
163	1.00	1.00	1.00	1.00	0.20	.67	1.25	1.67	0.80	1.67	1.25	1.67	1.00	1.67	1.25	1.33	1.00	1.00	0.80	1.33	1.00	1.00	1.67	1.25	0.67
164	0.33	0.40	0.25	0.25	0.33	0.33	0.75	1.33	0.67	1.33	1.00	1.00	1.33	1.67	1.25	1.33	1.00	1.00	1.33	1.33	1.00	1.67	1.67	0.25	0.33
165	1.67	1.67	1.33	1.00	0.33	.33	1.67	1.33	1.00	1.33	1.67	1.00	1.67	1.67	1.67	1.33	1.33	1.00	1.33	1.33	1.33	1.67	1.67	0.33	0.33
166	0.33	0.40	0.33	0.33	0.33	0.40	1.00	1.00	0.33	0.60	0.33	1.00	1.00	0.60	1.00	1.00	1.00	0.60	1.00	0.60	1.00	1.00	0.60	0.33	0.67
167	1.67	1.67	1.00	1.33	0.33	.67	1.67	1.67	1.67	1.33	1.67	1.67	1.67	1.67	1.67	1.33	1.33	1.00	1.33	1.33	1.33	1.67	1.67	1.67	0.67
168	0.33	0.67	0.20	0.25	0.33	0.33	1.00	1.00	0.67	1.33	1.33	0.75	1.33	1.67	1.67	1.00	1.33	1.25	1.33	1.33	1.33	1.67	1.67	0.33	0.25
169	1.33	1.67	0.80	0.75	0.33	.33	1.67	1.33	1.00	1.33	1.67	1.67	1.67	1.67	1.67	1.33	1.33	1.67	1.33	1.33	1.33	1.67	1.67	0.33	0.33
170	0.33	0.50	0.20	0.25	0.20	0.50	1.00	1.00	0.33	0.75	0.33	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.75	0.33	0.67
171	1.67	1.67	1.00	1.00	0.20	.67	1.00	1.67	1.33	1.67	1.00	1.67	1.67	1.67	1.00	1.33	0.80	1.67	1.33	1.33	0.80	1.67	1.67	1.00	0.67
172	0.33	0.67	0.20	0.25	0.20	0.33	0.60	1.33	0.67	1.33	0.80	1.00	1.33	1.67	1.00	1.33	0.80	1.67	1.33	1.33	0.80	1.67	1.67	0.20	0.33



## ENCODING DATA VARIABEL KEPUASAN

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	5	4	4	2	5	4	5	3	4	5	4	2	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	
2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	4	4	1	2	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	1	1
3	5	4	4	1	2	5	5	3	5	2	4	1	5	5	4	2	3	1	2	4	4	5	4	3	1
4	4	2	1	1	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	1
5	5	4	3	1	2	5	3	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	1
6	5	5	4	1	1	5	3	3	4	1	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	1
7	5	4	3	2	5	3	1	2	5	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	1	1	1
8	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
9	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	4	1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	1	1
10	5	3	4	1	2	4	5	4	5	1	5	1	5	5	5	3	4	1	2	3	5	5	3	4	1
11	3	3	1	1	1	3	4	2	3	3	5	2	3	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	4	1
12	5	5	5	1	2	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	1
13	5	1	1	1	1	4	3	3	3	1	1	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
14	5	3	1	3	5	3	1	3	5	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	1	1	1
15	4	3	1	2	4	3	5	3	3	4	3	2	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4
16	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	1	1
17	4	4	5	1	1	5	5	4	4	2	3	1	4	5	4	3	3	1	1	4	4	5	4	3	1
18	3	2	4	1	1	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1
19	4	4	5	1	1	5	3	4	3	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	1
20	5	4	5	2	1	4	3	4	4	1	1	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	1	1
21	5	5	5	4	5	4	1	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	2	1	2
22	5	5	1	2	1	1	3	4	5	1	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	1	1
23	5	5	1	1	1	2	1	3	5	4	4	5	3	4	3	1	3	5	1	4	3	3	4	1	1
24	5	5	1	1	1	2	1	2	5	4	4	1	4	5	4	2	3	4	4	4	3	4	4	1	1

## ENCODING DATA VARIABEL KEPUASAN

	TANGIBILITY				REALIBILITY				RESPONSIVNESS					ASSURANCE				EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
25	5	5	1	1	1	4	1	4	4	1	5	3	4	5	5	3	4	5	1	3	5	5	3	1	1
26	5	4	4	3	2	2	2	3	4	2	5	3	4	2	4	3	4	5	4	2	4	4	2	2	1
27	5	4	2	3	1	2	5	4	3	3	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5
28	5	4	4	1	1	1	1	2	1	2	5	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	1	1
29	5	4	2	1	1	4	5	4	4	1	5	5	4	5	5	3	4	5	1	3	5	5	3	4	1
30	5	5	1	1	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	1
31	5	4	1	1	1	5	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	1
32	5	4	3	1	1	5	3	3	4	1	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	1	1
33	4	5	1	3	1	4	1	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5	2	4	4	2	2	1	1
34	4	2	2	2	1	4	4	4	2	4	5	4	2	4	5	4	4	5	2	4	4	2	4	1	2
35	5	5	1	2	1	5	4	4	1	4	5	2	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	1	1
36	5	5	1	1	1	5	4	3	2	4	5	1	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	1	1
37	5	5	1	1	1	2	4	3	1	2	5	1	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	5	1	1
38	5	5	1	1	1	1	2	3	1	1	5	1	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	1	1
39	5	5	1	1	1	1	2	3	1	3	5	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	1	1
40	5	5	1	1	1	1	2	4	1	3	5	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	1	1
41	2	5	1	1	1	1	2	4	1	1	5	4	2	4	4	4	4	5	1	3	4	2	3	1	1
42	3	5	1	1	1	1	4	4	1	1	5	5	3	4	4	4	4	5	1	3	4	3	3	1	1
43	2	5	1	1	1	1	4	4	4	1	5	1	4	3	4	4	4	5	2	3	4	4	3	1	1
44	2	5	1	1	1	1	2	3	4	4	5	1	4	3	4	3	4	5	2	3	4	4	3	1	1
45	5	5	1	1	1	1	4	3	5	1	5	1	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	1	1
46	5	5	1	1	1	1	1	3	1	3	5	1	5	3	4	1	4	5	1	3	4	3	3	1	1
47	5	5	1	1	1	1	1	3	1	3	5	3	5	4	5	3	4	5	3	3	4	3	3	1	1
48	3	5	2	3	1	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	1

## ENCODING DATA VARIABEL KEPUASAN

	TANGIBILITY				REALIBILITY				RESPONSIVNESS					ASSURANCE				EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
49	1	5	5	1	1	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	2	1
50	5	5	3	3	1	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5
51	4	5	1	1	1	5	5	4	4	1	4	3	4	5	4	3	3	5	1	3	4	5	3	1	1
52	5	5	1	1	1	5	3	3	1	3	4	3	5	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	1
53	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5
54	4	5	3	1	2	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3	1	1
55	4	5	5	3	1	4	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	1	1
56	5	5	1	1	2	1	4	3	1	3	5	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	1	1
57	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1
58	4	5	1	1	1	1	4	4	1	4	5	3	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	1	1
59	5	5	2	3	1	3	4	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	1
60	5	5	5	1	2	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	2
61	5	5	4	4	1	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	5	5
62	4	5	2	2	1	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	4	4	5	1	4	5	5	4	1	2
63	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	1
64	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4
65	2	1	2	1	1	1	4	2	2	4	5	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	1	1
66	4	4	3	2	1	5	5	3	3	5	5	2	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	1	1
67	1	1	1	1	2	2	4	2	1	4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	1
68	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	1
69	1	1	1	1	1	1	3	3	1	5	4	2	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	1	1
70	4	2	2	3	4	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
71	5	4	4	1	1	1	1	3	1	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	1	1
72	5	4	2	1	1	5	5	4	4	2	5	1	5	5	5	3	4	1	1	4	5	5	4	4	1

## ENCODING DATA VARIABEL KEPUASAN

	TANGIBILITY				REALIBILITY				RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
73	5	4	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2
74	5	4	1	1	2	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1
75	5	4	4	1	1	5	4	3	4	1	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1
76	5	5	2	3	5	4	2	3	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	1	1
77	5	5	1	3	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
78	5	5	4	1	1	1	1	3	1	4	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1
79	5	5	2	1	1	3	5	4	5	2	5	1	5	5	5	3	4	1	2	4	5	5	4	4	1
80	5	5	1	1	1	2	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1
81	4	4	1	1	1	4	2	4	4	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	1
82	4	4	2	1	1	4	2	3	4	1	1	4	5	4	2	3	2	3	4	4	2	4	4	1	1
83	4	5	2	3	5	3	2	3	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	1	1
84	4	5	2	3	5	3	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	4	2	1	1	1	4	1	4	1	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	1
86	5	5	1	2	2	5	5	5	5	2	3	2	5	5	4	4	3	2	2	4	4	5	4	3	2
87	5	5	1	1	1	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2
88	5	5	1	1	2	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	1
89	5	5	4	1	1	4	4	3	3	1	2	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	1	1
90	5	5	2	3	5	4	2	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	1	1
91	5	5	2	2	5	3	5	3	4	4	4	2	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4
92	5	5	4	2	2	1	1	4	1	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
93	5	5	1	2	2	5	5	5	5	2	3	2	5	5	4	4	3	2	2	4	4	5	4	3	2
94	5	4	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
95	5	4	1	1	2	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	1
96	5	4	4	1	1	3	4	3	4	1	2	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1



## ENCODING DATA VARIABEL KEPUASAN

	TANGIBILITY				REALIBILITY				RESPONSIVNESS					ASSURANCE				EMPHATY						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
97	5	4	2	3	5	2	2	3	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	2	1	1
98	5	4	2	3	5	3	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	2	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
100	5	5	4	2	2	1	1	4	1	2	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
101	5	4	1	2	1	4	5	5	4	1	3	2	4	4	4	4	3	2	1	2	4	5	2	3
102	5	5	1	1	2	2	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
103	5	5	1	2	2	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1
104	5	5	3	2	1	3	3	4	4	1	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	1
105	5	5	2	4	5	3	2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	1	
106	5	5	1	3	5	3	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
107	5	5	4	1	1	4	4	3	4	1	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
108	5	5	1	3	5	3	1	3	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	1	
109	4	5	1	1	1	4	3	3	2	4	4	3	2	5	4	3	3	3	2	4	3	2	4	
110	4	5	1	1	1	5	3	3	1	4	4	1	4	5	3	3	3	3	2	4	3	2	4	
111	4	5	1	1	1	5	3	2	1	4	4	2	4	5	3	2	3	2	2	4	3	2	4	
112	4	5	2	1	1	2	4	2	1	2	5	2	4	5	4	2	4	2	2	4	4	2	5	
113	4	5	1	1	1	2	1	2	1	2	4	2	4	5	3	2	3	2	2	4	3	2	5	
114	4	4	1	1	1	1	1	2	1	2	4	2	4	4	5	2	3	2	2	2	3	2	2	
115	5	5	1	1	1	1	1	2	2	4	1	2	5	5	5	2	3	2	4	4	3	4	4	
116	5	3	2	1	1	1	2	3	2	1	5	3	5	4	5	3	4	3	2	3	4	4	3	
117	5	4	2	1	1	1	4	3	2	2	1	3	5	5	5	3	4	3	2	4	4	4	4	
118	5	2	1	1	1	2	4	3	4	2	2	3	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	
119	5	2	1	1	1	2	2	3	3	5	2	3	5	4	5	3	4	3	1	4	4	3	4	
120	1	1	1	1	1	1	4	3	5	2	2	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	

## ENCODING DATA VARIABEL KEPUASAN

	TANGIBILITY				REALIBILITY				RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
121	1	1	1	1	1	1	1	3	1	4	2	3	3	4	5	1	4	3	1	4	4	3	4	1	1
122	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
123	3	3	1	4	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2
124	5	5	4	1	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2
125	5	5	2	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
126	5	4	1	2	2	5	5	5	5	2	1	4	5	5	4	4	2	2	4	5	5	4	1	2	
127	5	2	2	2	1	5	3	4	4	1	1	5	5	4	5	4	3	4	4	2	3	4	4	1	1
128	5	4	1	4	5	4	1	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	2	4	2	2	1	2
129	1	1	1	1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	3	2	4	1	2
130	1	1	1	1	2	5	3	4	2	4	3	2	4	4	5	4	3	4	4	2	3	2	4	1	1
131	1	1	1	1	1	5	4	4	2	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	1	1
132	2	1	1	1	1	2	4	4	2	2	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	4	2	5	1	1
133	2	1	1	1	1	2	2	4	1	2	2	2	4	5	5	4	4	4	4	2	4	2	5	1	1
134	2	1	1	1	1	2	1	4	2	4	1	4	4	5	5	4	3	4	4	2	3	2	4	1	1
135	3	1	1	1	1	1	2	3	1	4	1	3	3	5	5	3	4	3	3	2	4	2	4	1	1
136	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	4	3	3	5	5	3	3	3	1	4	3	2	4	1	1
137	3	1	1	1	1	1	4	3	1	2	1	4	3	5	5	3	4	3	1	4	4	2	4	1	1
138	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	3	2	5	5	3	3	3	1	4	3	2	4	1	1
139	1	2	1	1	1	2	2	3	3	5	2	3	3	5	5	3	4	3	1	4	4	2	4	1	1
140	1	2	1	1	1	2	4	3	4	2	2	1	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	1	1
141	1	2	1	1	1	2	1	3	1	4	2	1	4	5	5	1	4	3	2	4	4	4	4	1	1
142	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1
143	5	4	1	1	1	4	2	3	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1
144	2	1	4	1	1	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2

## ENCODING DATA VARIABEL KEPUASAN

	TANGIBILITY				REALIBILITY				RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
145	5	4	2	1	1	5	3	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
146	5	4	1	2	1	5	4	5	3	2	1	2	5	5	5	4	4	2	2	4	5	5	4	1	2
147	4	1	2	1	1	4	1	3	2	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	1
148	5	5	1	1	1	4	5	4	2	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
149	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4	3	1	1
150	5	4	1	1	1	4	5	3	5	1	4	1	5	5	5	2	4	1	2	3	5	5	3	4	1
151	5	5	1	1	1	3	4	2	4	3	4	2	5	3	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	1
152	5	5	1	1	1	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1
153	5	5	2	1	1	5	4	3	4	1	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	1	1
154	5	5	2	3	1	4	2	3	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	1	1
155	2	1	5	1	1	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	1	1
156	5	3	3	4	1	3	4	4	4	2	5	4	4	2	3	4	3	2	4	2	3	4	2	5	5
157	5	2	1	2	1	5	5	5	5	2	1	2	5	5	4	4	3	1	2	4	4	5	4	1	2
158	1	2	1	1	1	5	3	4	1	4	1	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	1
159	5	4	3	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5
160	3	1	2	1	1	1	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	1	2
161	5	4	3	3	1	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	1	1
162	1	1	1	1	1	2	3	4	1	4	1	4	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4	1	2
163	4	4	4	4	1	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	2
164	1	1	1	1	1	1	3	5	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	1	1
165	5	5	5	4	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1
166	1	1	1	1	1	1	4	4	1	2	1	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	1	2
167	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2
168	1	2	1	1	1	1	4	4	2	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1

## ENCODING DATA VARIABEL KEPUASAN

	TANGIBILITY				REALIBILITY					RESPONSIVNESS				ASSURANCE				EMPHATY							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
169	5	5	3	3	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1
170	1	1	1	1	1	1	4	4	1	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	2
171	5	5	4	4	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	4	2
172	1	2	1	1	1	1	2	5	2	5	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	1	1

UNIVERSITAS TERBUKA



**UJI KORELASI SEDERHANA KENDALL TAU B  
VARIABEL X1 TERHADAP VARIABEL Y**

**Correlations**

			TANGIBILITY	KEPUASAN
Kendall's tau_b	TANGIBILITY	Correlation Coefficient	1.000	.526**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	172	172
	KEPUASAN	Correlation Coefficient	.526**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	172	172

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**UJI KORELASI SEDERHANA KENDALL TAU B  
VARIABEL X2 TERHADAP VARIABEL Y**

**Correlations**

			KEPUASAN	REALIBILITY
Kendall's tau_b	KEPUASAN	Correlation Coefficient	1.000	.649**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	172	172
	REALIBILITY	Correlation Coefficient	.649**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	172	172

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**UJI KORELASI SEDERHANA KENDALL TAU B  
VARIABEL X3 TERHADAP VARIABEL Y**

**Correlations**

			KEPUASAN	RESPONSIVENES
Kendall's tau_b	KEPUASAN	Correlation Coefficient	1.000	.571**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	172	172
	RESPONSIVENES	Correlation Coefficient	.571**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	172	172

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**UJI KORELASI SEDERHANA KENDALL TAU B  
VARIABEL X4 TERHADAP VARIABEL Y**

**Correlations**

			KEPUASAN	ASSURANCE
Kendall's tau_b	KEPUASAN	Correlation Coefficient	1.000	.450**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	172	172
	ASSURANCE	Correlation Coefficient	.450**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	172	172

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**UJI KORELASI SEDERHANA KENDALL TAU B  
VARIABEL X5 TERHADAP VARIABEL Y**

**Correlations**

			KEPUASAN	EMPHATY
Kendall's tau_b	KEPUASAN	Correlation Coefficient	1.000	.641**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	172	172
	EMPHATY	Correlation Coefficient	.641**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	172	172

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**UJI KORELASI SEDERHANA KENDALL TAU B  
VARIABEL X1-X5 TERHADAP VARIABEL Y**

**Correlations**

		TANGIBILITY	REALIBILITY	RESPONSIVENES	ASSURANCE	EMPHATY	KEPUASAN
Kendall's <i>TANGIBILITY</i> tau_b	Correlation Coefficient	1.000	.447**	.473**	.210**	.292**	.526**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	172	172	172	172	172	172
<i>REALIBILITY</i>	Correlation Coefficient	.447**	1.000	.392**	.362**	.594**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	172	172	172	172	172	172
<i>RESPONSIVENES</i>	Correlation Coefficient	.473**	.392**	1.000	.440**	.454**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	172	172	172	172	172	172
<i>ASSURANCE</i>	Correlation Coefficient	.210**	.362**	.440**	1.000	.448**	.450**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	172	172	172	172	172	172
<i>EMPHATY</i>	Correlation Coefficient	.292**	.594**	.454**	.448**	1.000	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	172	172	172	172	172	172
<i>KEPUASAN</i>	Correlation Coefficient	.526**	.649**	.571**	.450**	.641**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	172	172	172	172	172	172

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418  
Telp. 021.7415050, Fax 021.7415588**

**BIODATA**

Nama : Yahya Septerio Dwi Putra  
NIM : 015980197  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 15 September 1981  
Registrasi Pertama : 2009.2  
Riwayat Pendidikan : SDN 17 Palembang  
SDN Tugu 05 Pagi Jak-Ut Lulus Tahun 1993  
SMPN 114 Jakarta Utara Lulus Tahun 1996  
SMUN 52 Jakarta Utara lulus Tahun 1999  
STIP Jakarta Utara D4 Nautika Pelayaran Lulus  
Tahun 2003  
Riwayat Pekerjaan : - Staf Dinas Perhubungan Bidang Laut  
Pemerintah kota Baubau, Tahun 2008 - 2010  
- Kasie Pembangunan Kelurahan Tomba  
Pemerintah kota Baubau, Tahun 2010 - 2012  
- Kasie angkutan lalulintas dan  
Keselamatan pelayaran Bidang Laut dinas  
Perhubungan kota Baubau, Tahun 2012 –  
Sekarang.  
Alamat Tetap : Jl. Pahlawan, kuda Putih Regency blok D No.11  
Kelurahan kadolokatapi, Kecamatan Wolio, Kota  
Baubau, Kode Pos 93716  
Telp/HP : 0858245740000

Baubau, 12 April 2012

**Yahya Septerio Dwi Putra  
NIM. 015980197**