



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN LEMBAR DI KABUPATEN LOMBOK BARAT

Oleh

Yuliani Budi Permata Sari¹⁾, Hermanto²⁾ & Suryawan Murtiadi³⁾

^{1,2,3}Program Studi Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mataram

Email: yuliani_ayiek@yahoo.com

Abstrak

Pelabuhan Penyeberangan Lembar terletak di Kabupaten Lombok Barat merupakan salah satu pintu masuk ke Pulau Lombok melalui jalur laut selain Pelabuhan Kayangan di Kabupaten Lombok Timur. Pelabuhan ini tepatnya terletak di Desa Labuhan Tereng, Kecamatan Lembar, Kabupaten Lombok Barat, sekitar 30 km dari Kota Mataram. Pelabuhan Penyeberangan Lembar melayani penyeberangan kapal penumpang (kapal Ferry) dan kapal barang dari wilayah barat dan utara Pulau Lombok, seperti Bali dan Makassar (kapal Pelni). Pelabuhan ini memiliki tiga dermaga, dimana dua dermaga adalah dermaga kapal penumpang dan satu dermaga adalah dermaga kapal barang. Pelabuhan ini dilengkapi loket tiket 24 jam, fasilitas Musholla, ruang tunggu, *meeting point* penumpang, area parkir dan terdapat area tunggu yang luas untuk kendaraan yang menyeberang. Ada beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Pelabuhan Penyeberangan Lembar ini mulai dari kurang maksimalnya pemanfaatan dermaga, jadwal keberangkatan yang terlalu lama serta sarana dan prasarana pelabuhan, perlu adanya kajian. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan peran PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar dalam membangun kinerja dan kualitas pelayanan yang diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar di Kabupaten Lombok Barat. Hasil penelitian menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki prioritas tertinggi dengan nilai bobot sebesar 0,5994 dan kinerja pelayanan dengan nilai bobot sebesar 0,4006. Kesimpulannya, kualitas pelayanan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pelayanan, Pelabuhan Lembar & AHP

PENDAHULUAN

Transportasi sangat erat kaitannya dengan proses perkembangan suatu negara, semakin baik transportasi yang dimiliki dalam segi sarana, moda maupun sistem transportasi maka dapat terlihat kemajuan dari setiap negara. Setiap negara memiliki karakteristik dan wilayah yang berbeda-beda untuk memenuhi kebutuhan akan transportasinya. Dengan kondisi geografis yang berbeda-beda memungkinkan terjadinya perbedaan keseluruhan sistem transportasi tersebut, dengan kata lain tidak dapat disamakan antara negara yang sebagian besar wilayahnya daratan dengan wilayah yang merupakan kepulauan atau terdapat banyak perairan. Melihat dari

kondisi geografisnya, maka Indonesia termasuk negara Kepulauan.

Suatu transportasi dikatakan baik, apabila pertama waktu perjalanan cukup cepat, tidak mengalami kemacetan. Kedua, frekuensi pelayanan cukup. Ketiga, aman dan kondisi pelayanan yang nyaman. Untuk mencapai kondisi yang ideal seperti itu, sangatlah ditentukan oleh berbagai faktor yang menjadi komponen transportasi, yaitu kondisi prasarana serta sistem jaringannya, kondisi sarana serta yang tidak kalah penting adalah sikap mental pemakai fasilitas transportasi itu sendiri [1].

Pelabuhan Lembar adalah salah satu pelabuhan penyeberangan yang ada di Pulau Lombok dan menjadi satu-satunya pelabuhan yang menghubungkan antara Pulau Lombok



dan Pulau Bali. Pelabuhan Lembar terletak di Kecamatan Lembar, Kabupaten Lombok Barat. Jarak pelabuhan Lembar dari Kota Mataram sekitar 30 km dan memakan waktu tempuh sekitar 45 menit apabila menggunakan kendaraan. Pelabuhan Lembar melayani penyeberangan kapal penumpang (kapal Ferry) dan kapal barang dari wilayah barat dan utara Lombok, seperti Bali dan Makassar (kapal Peln). Pelabuhan ini memiliki 3 (tiga) dermaga, dimana 2 (dua) dermaga, yaitu dermaga kapal penumpang dan 1 (satu) dermaga adalah dermaga kapal barang.

Permasalahan yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Lembar begitu kompleks sehingga memerlukan solusi untuk mengatasinya. Permasalahan yang terjadi di Pelabuhan Penyeberangan Lembar yang pertama Dermaga *overload* yang berdampak terjadinya antrian kapal mengapung berjam-jam sehingga perlu mengatur kapal ekstra dan membatasi maksimal 3 (tiga) kapal dan tidak mengganggu kapal reguler. Kedua, pola jadwal yang terlalu lama 90 menit, akan berdampak pada terjadinya lonjakan kendaraan yang berpotensi terjadi antrian hingga ke luar dari pelabuhan, sehingga akan mengganggu arus lalu lintas jalan raya. Ketiga, kondisi pasang surut air laut yang menyebabkan kapal tidak bisa menyandar. Keempat, cara pelayanan di loket pembelian tiket penyeberangan yang terkesan serampangan dan tidak bertanggung jawab, dimana manifest penumpang tidak diisi dengan benar (nomor kendaraan, nama dan jumlah penumpang diisi sembarangan). Selain itu, ketersediaan fasilitas layanan yang ada di pelabuhan seperti toilet umum, ruang tunggu, tempat makan, fasilitas kesehatan, sarana kebersihan, *free* WiFi, dan lain-lain masih belum memadai.

Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar di Kabupaten Lombok Barat. Faktor manakah yang menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta

peng tingkat kinerja dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Pelabuhan Penyeberangan Lembar di Kabupaten Lombok Barat.

LANDASAN TEORI

Pelabuhan

Pelabuhan sebagai prasarana transportasi yang mendukung kelancaran sistem transportasi laut memiliki fungsi yang erat kaitannya dengan faktor-faktor sosial dan ekonomi. Secara ekonomi, pelabuhan berfungsi sebagai salah satu penggerak roda perekonomian karena menjadi fasilitas yang memudahkan distribusi hasil-hasil produksi sedangkan secara sosial, pelabuhan menjadi fasilitas publik dimana didalamnya berlangsung interaksi antar pengguna (masyarakat) termasuk interaksi yang terjadi karena aktivitas perekonomian. Secara lebih luas, pelabuhan merupakan titik simpul pusat hubungan (*central*) dari suatu daerah pendukung (*hinterland*) dan penghubung dengan daerah di luarnya.

Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain [2]:

- Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- Kualitas pelayanan. Terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.



- d. Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya. Pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian (*postpurchase action*) [3]. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk dan jasa kepada orang lain.

Tidak demikian dengan pelanggan yang merasa tidak puas (*dissatisfied*). Pelanggan yang tidak puas dapat melakukan tindakan pengembalian produk, atau secara ekstrim dapat mengajukan gugatan terhadap perusahaan melalui seorang pengacara.

Kualitas Layanan

Definisi dimensi-dimensi kualitas jasa adalah sebagai berikut [4]:

1. *Reliability* (Kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah:

- a. Memberikan pelayanan sesuai janji
- b. Bertanggung jawab tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan
- c. Memberi pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen
- d. Memberikan pelayanan tepat waktu

- e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu kemauan atau keinginan para 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 jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Memberikan pelayanan yang cepat
- b. Kerelaan untuk membantu/menolong konsumen
- c. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen

3. *Assurance* (Jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen
- b. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan
- c. Karyawan yang sopan
- d. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen

4. *Emphaty* (Empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen
- b. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya



5. *Tangibles* (Produk-produk Fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:

- a. Peralatan yang modern
- b. Fasilitas yang menarik

Kinerja Pelayanan

Kinerja pelayanan pelabuhan terdiri dari *price (cost advantage)*, *quality*, *reliability*, *customization*, *responsiveness* [5]. Variabel pelayanan pelabuhan terdiri dari: tingkat efisiensi pelabuhan/terminal, biaya penanganan kargo, kehandalan (reliabilitas), preferensi pemilihan pelabuhan, kedalaman alur pelayaran [6]. Variabel yang menentukan daya saing pelabuhan terdiri dari: efisiensi, frekuensi kunjungan kapal, kelengkapan infrastruktur, lokasi, biaya pelabuhan, respon yang cepat terhadap pengguna, serta reputasi terhadap kerusakan barang [7].

METODE PENELITIAN

Profil Pelabuhan Penyeberangan Lembar

Pelabuhan Penyeberangan Lembar merupakan pelabuhan yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar dan terletak di Lombok Barat. Pelabuhan Penyeberangan Lembar merupakan pelabuhan yang menghubungkan antarProvinsi, yaitu NTB – Bali dan NTB – Jawa Timur. Pelabuhan Lembar terletak di Kecamatan Lembar, Kabupaten Lombok Barat. Jarak Pelabuhan Lembar dari Kota Mataram sekitar 30 km dan memakan waktu tempuh sekitar 45 menit apabila menggunakan sepeda motor atau mobil.

Di pelabuhan ferry ada 3 (tiga) buah dermaga yang siap di gunakan untuk bongkar muat penumpang yang menggunakan jasa angkutan kapal ferry. Di pelabuhan Lembar sendiri terdapat 2 (dua) buah pelabuhan, yaitu pelabuhan ferry (warga Lembar biasa menyebutnya dengan pelabuhan timur) dan

pelabuhan muat barang (warga Lembar biasa menyebutnya dengan pelabuhan barat).

Pelabuhan Penyeberangan Lembar yang dikelola oleh oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar untuk melayani kapal-kapal penyeberangan lintas Lembar (NTB) – Padang Bai (Bali) dilayani oleh 16 (enam belas) buah kapal penyeberangan dengan interval waktu pemberangkatan/kedatangan 1,5 jam dengan lama tempuh ± 4 jam sejauh 36 mill laut, sedangkan kapal-kapal penyeberangan lintas Lembar (NTB) – Tanjung Perak (Jatim) dilayani oleh 2 (dua) buah kapal penyeberangan, yaitu kapal Oasis dan Legundi dengan lama tempuh ± 22 jam. Fasilitas yang terdapat di Pelabuhan Penyeberangan Lembar, yaitu:

- Luas Pelabuhan : 35.064 m²
- Luas Area Parkir : 19.578 m²
- Jumlah Dermaga : 2 MB,
1 Plengsengan
- Terminal Penumpang : 450 m²
- Kantor ASDP : 250 m²
- Poliklinik Pelabuhan : 24 m²
- Musholla : 529 m²

Gambar 1. Layout Pelabuhan Penyeberangan Lembar



Metode penelitian ini menggunakan analisis metode *Analitycal Hierarchy Process* (AHP) untuk memperoleh beberapa alternatif strategi yang paling sesuai atau dominan menurut skala prioritas.



Analytical Hierarchy Process (AHP)

Analytic Hierarchy Process (AHP) merupakan suatu model pendukung keputusan yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty. Model pendukung keputusan ini akan menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hirarki [8], hirarki didefinisikan sebagai suatu representasi dari sebuah permasalahan yang kompleks dalam suatu struktur multilevel dimana level pertama adalah tujuan, yang diikuti level faktor kriteria, sub kriteria, dan seterusnya ke bawah hingga level terakhir dari alternatif. Dengan hirarki, suatu masalah yang kompleks dapat diuraikan ke dalam kelompok-kelompoknya yang kemudian diatur menjadi suatu bentuk hirarki sehingga permasalahan akan tampak lebih terstruktur dan sistematis.

Prinsip Menyusun Hirarki Analytical Hierarchy Process (AHP)

Prinsip menyusun hirarki adalah dengan menggambarkan dan menguraikan secara hirarki, dengan cara memecahkan persoalan menjadi unsur-unsur yang terpisah-pisah. Caranya dengan memperincikan pengetahuan, pikiran kita yang kompleks ke dalam bagian elemen pokoknya, lalu bagian ini ke dalam bagian-bagiannya, dan seterusnya secara hirarkis.

Penilaian Kuisisioner Analytical Hierarchy Process (AHP)

Pengisian kuisisioner bertujuan untuk menjangkau persepsi responden sebagai *expert* untuk menghasilkan data primer. Penggunaan kuisisioner ini dipilih karena cara konsensus, yaitu dengan mengumpulkan para responden secara bersamaan dalam tempat dan waktu yang sama, sangat sulit untuk dilakukan. Responden dipilih berdasarkan partisipasi aktif dalam perencanaan pembangunan, dan pengetahuan serta pemahaman responden terhadap permasalahan yang sedang diteliti. Penentuan jumlah *expert* yang disyaratkan sebagai responden untuk memberikan penilaian pada kuisisioner AHP sebenarnya sangat relatif. Satu orang yang benar-benar

menguasai permasalahan bisa saja memberikan hasil yang lebih baik dari pada penilaian banyak responden yang tidak terlalu memahami permasalahan. Apabila respondennya terlalu sedikit dan penilaian yang diberikan bias, maka hasil analisis secara keseluruhan akan menjadi kurang baik. Untuk menghindari hal tersebut, maka responden yang dipilih jumlahnya tidak terlalu sedikit, sehingga apabila ada penilaian yang agak janggal dapat dinetralkan dengan penilaian rata-rata sejumlah responden. Penilaian responden atas kuisisioner AHP dilakukan dengan memberikan penilaian dari skala 1 sampai 9, dengan penjelasan seperti pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan

| Tingkat Kepentingan | Definisi | Keterangan |
|---------------------|--|--|
| 1 | Sama pentingnya | Kedua elemen mempunyai pengaruh yang sama. |
| 3 | Sedikit lebih penting | Pengalaman dan penilaian sangat memihak satu elemen dibandingkan dengan pasangannya. |
| 5 | Lebih penting | Satu elemen sangat disukai dan secara praktis dominasinya sangat nyata, dibandingkan dengan elemen pasangannya. |
| 7 | Sangat penting | Satu elemen terbukti sangat disukai dan secara praktis dominasinya sangat, dibandingkan dengan elemen pasangannya. |
| 9 | Mutlak lebih penting | Satu elemen mutlak lebih disukai dibandingkan dengan pasangannya, pada tingkat keyakinan tertinggi. |
| 2, 4, 6, 8 | Nilai-nilai tengah diantara dua pendapat yang berdampingan | Nilai-nilai ini diperlukan suatu kompromi |
| Kebalikan | Jika elemen <i>i</i> memiliki salah satu angka di atas ketika dibandingkan elemen <i>j</i> , maka <i>j</i> memiliki kebalikannya ketika dibandingkan elemen <i>i</i> | (3) |

Sumber: Saaty, T. Lorie. 1993

Pengolahan Data Analytical Hierarchy Process (AHP)

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengolahan data menggunakan metode AHP, sebagai berikut:

1. Perhitungan Vektor Eigen (*Eigen Vector*) dan Nilai Eigen (*Eigen Value*), dihitung dari setiap matriks pada setiap level dari struktur hirarki. Dengan demikian jumlah vektor eigen (*eigen vector*) dan nilai eigen (*eigen value*) maksimum sama dengan jumlah matriks dalam AHP, dengan Persamaan 1 berikut:



$$\begin{bmatrix} w_1/w_1 & w_1/w_2 & \dots & w_1/w_n \\ w_2/w_1 & w_2/w_2 & \dots & w_2/w_n \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ w_n/w_1 & w_n/w_2 & \dots & w_n/w_n \end{bmatrix} \begin{bmatrix} w_1 \\ w_2 \\ \vdots \\ w_n \end{bmatrix} = n \begin{bmatrix} w_1 \\ w_2 \\ \vdots \\ w_n \end{bmatrix}$$

(1)

dengan:

- A = Matriks berpasangan
- w = Vektor prioritas, merupakan prinsip nilai eigen dari A
- λ_{max} = Nilai eigen maksimum

2. Perhitungan Indeks Konsistensi (CI) dan Rasio Konsistensi (CR), dengan Persamaan 2 berikut:

$$CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n-1} \dots\dots\dots (2)$$

dengan:

- CI = Nilai indeks konsistensi
- λ_{max} = Nilai eigen terbesar dari matriks berordo n
- n = Jumlah ordo matriks

Jika nilai CI sama dengan nol (0), maka matriks *pairwise comparison* tersebut konsisten. Batas ketidakkonsistenan (*inconsistency*) yang telah ditetapkan oleh Thomas L. Saaty ditentukan dengan menggunakan Rasio Konsistensi (CR), yaitu perbandingan indeks konsistensi dengan nilai random indeks (RI). Rasio Konsistensi dapat menggunakan Persamaan 3 sebagai berikut:

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

dengan:

- CR = Rasio Konsistensi
- RI = Indeks Random

Tabel 2 Nilai Random Indeks (RI)

| | | | | | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| N | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| RI | 0,00 | 0,00 | 0,58 | 0,90 | 1,12 | 1,24 | 1,32 | 1,41 | 1,45 | 1,48 |

Sumber: Saaty, T. Lorie. 1993

- Jika $CR < 0,1$ maka nilai perbandingan berpasangan pada matriks kriteria yang diberikan konsisten.
- Jika $CR > 0,1$ maka nilai perbandingan berpasangan pada matriks kriteria yang diberikan tidak konsisten.
- Sehingga jika tidak konsisten, maka pengisian nilai-nilai pada matriks

berpasangan pada unsur kriteria maupun alternatif harus diulang.

Super Decisions

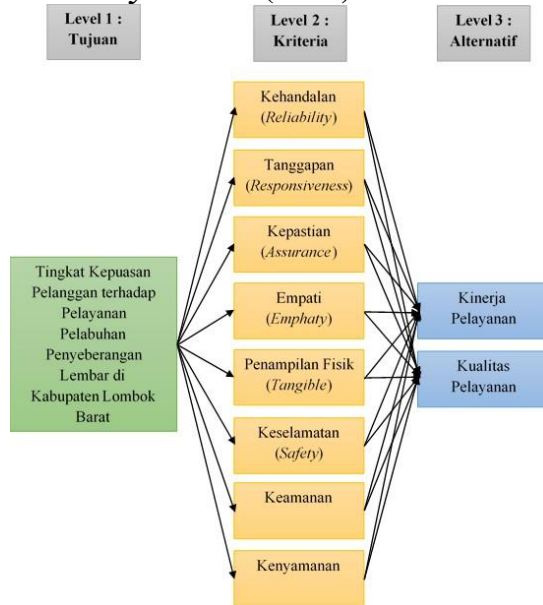
Perangkat lunak *Super Decisions* mengimplementasikan *Analytic Network Process* (ANP) untuk pengambilan keputusan dengan ketergantungan dan umpan balik, sebuah teori matematika dalam pengambilan keputusan yang dikembangkan oleh Dr. Thomas L. Saaty. Teori ini merupakan perpanjangan dari *Analytic Hierarchy Process* (AHP) untuk pengambilan keputusan yang melibatkan pemecahan masalah kedalam elemen keputusannya, mengaturnya dalam struktur hierarkis, membuat penilaian tentang kepentingan relatif dari pasangan elemen dan mensintesisasikan hasilnya.

Super Decisions bertujuan untuk melakukan suatu pemilihan dari banyak pilihan kuantitatif dapat dirancang memakai struktur kesukaan pembuat keputusan dari pada berdasarkan angka. Struktur sebuah *Super Decisions* adalah suatu model dari sebuah pohon terbaik (*The Best Decision Tree*). Ada sebuah tujuan utama di puncak pohon yang merepresentasikan tujuan dari permasalahan pengambilan keputusan. Bobot keputusan mencapai seratus persen (100%) ada di titik ini. Tepat dibawah tujuan adalah titik daun yang memberitahukan kriteria, baik kualitatif atau kuantitatif. Titik-titik kriteria membagi bobot tujuan berdasarkan rating [9].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Level Satu Penyusunan Struktur Hirarki *Analitycal Hierarchy Process* (AHP)

Struktur hirarki merupakan tahapan yang sangat penting di dalam proses metode AHP. Pada tahap ini membuat tujuan, kriteria dan alternatif yang akan menentukan apakah mempengaruhi satu dengan yang lainnya. Sumber data yang digunakan adalah data kuisisioner, untuk menghitung nilai *eigen vector*.

Gambar 2. Penyusunan Hirarki Analytical Hierarchy Process (AHP)**Level Dua Perbandingan Kriteria**

Pada tahap ini kuisioner disusun dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat kepentingan kriteria berdasarkan skala penilaian pada AHP. Metode ini merupakan perbandingan berpasangan terhadap kriteria yang satu dengan kriteria yang lain pada satu tingkat yang sama, dimana faktor kriteria yang dibandingkan adalah Kehandalan (*Reliability*), Tanggapan (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Penampilan Fisik (*Tangible*), Keselamatan (*Safety*), Keamanan dan Kenyamanan. Bentuk nilai tiap kriteria dituangkan dalam bentuk nilai bobot atau *Eigen Vector* dengan nilai CR yang dihasilkan kurang dari 0,1 atau $CR < 10\%$, sehingga kita dapat menyatakan bahwa pendapat dari responden tersebut dapat diterima atau memuaskan. Dengan menggunakan alat bantu *Software Super Decisions V.2.10*, diperoleh hasil nilai bobot dari perbandingan kriteria kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Pelabuhan Penyeberangan Lembar di Kabupaten Lombok Barat, seperti pada Gambar 3 berikut ini:

Gambar 3. Nilai Bobot Kriteria Vektor Eigen Super Decisions V.2.10

| 3. Results | | |
|------------------------|--------|---------|
| | Normal | Hybrid |
| Inconsistency: 0.07256 | | |
| Empati (E~) | | 0.17414 |
| Keamanan | | 0.09046 |
| Kehandala~ | | 0.12653 |
| Kenyamanan | | 0.08538 |
| Kepastian~ | | 0.20595 |
| Keselamat~ | | 0.07649 |
| Penampil~ | | 0.10699 |
| Tanggapan~ | | 0.13405 |

Nilai *Consistency Ratio* (CR) data responden pada Gambar 3 di atas adalah 0,07256 atau 7,2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dapat diterima karena nilai CR yang dihasilkan kurang dari 0,1 atau $CR < 10\%$, dimana Kepastian (*Assurance*) memiliki nilai bobot tertinggi sebesar 0,20595, Empati (*Empathy*) memiliki nilai bobot sebesar 0,17414, Tanggapan (*Responsiveness*) memiliki nilai bobot sebesar 0,13405, Kehandalan (*Reliability*) memiliki nilai bobot sebesar 0,12653, Penampilan Fisik (*Tangible*) memiliki nilai bobot sebesar 0,10699, Keamanan memiliki nilai bobot sebesar 0,09046, Kenyamanan memiliki nilai bobot sebesar 0,08538 dan Keselamatan (*Safety*) memiliki nilai bobot terendah sebesar 0,07649, sehingga nilai bobot kriteria dapat ditampilkan dalam *Line Chart* Perbandingan Faktor Kriteria pada Diagram 1 di bawah ini:

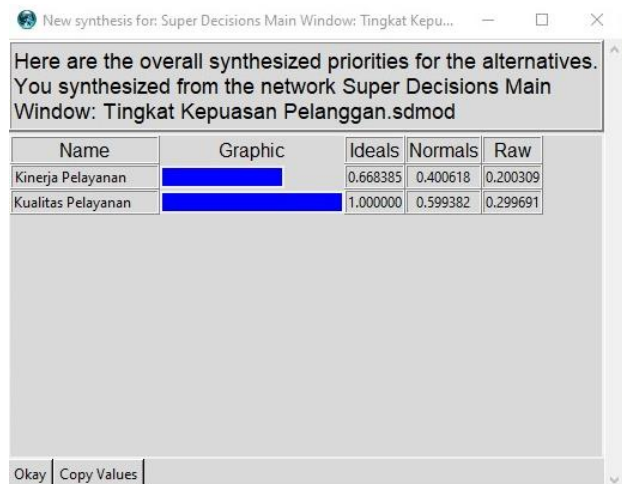
Diagram 1. Line Chart Perbandingan Faktor Kriteria**Level Tiga Perbandingan Alternatif**

Pada tahap ini merupakan lanjutan dari kuisioner pertama. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar faktor kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan dalam



mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Pelabuhan Penyeberangan Lembar di Kabupaten Lombok Barat.

Gambar 4. Hasil Diagram *Synthesis Super Decisions V.2.10*



Berdasarkan hasil pengolahan data pada Gambar 4 di atas dapat dijelaskan bahwa faktor kualitas pelayanan memiliki nilai bobot sebesar 0,599382 dan faktor kinerja pelayanan memiliki nilai bobot sebesar 0,400618.

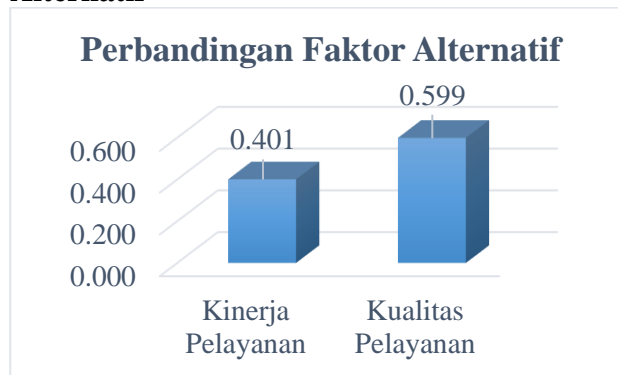
Gambar 5. Hasil *Full Report Alternative Rankings Super Decisions V.2.10*

Alternative Rankings

| Graphic | Alternatives | Total | Normal | Ideal | Ranking |
|---------------------------------|--------------------|--------|--------|--------|---------|
| <div style="width: 40%;"></div> | Kinerja Pelayanan | 0.2003 | 0.4006 | 0.6684 | 2 |
| <div style="width: 60%;"></div> | Kualitas Pelayanan | 0.2997 | 0.5994 | 1.0000 | 1 |

Dari hasil penelitian menggunakan *Software Super Decisions Version 2.10* untuk mengetahui seberapa besar faktor alternatif dalam mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan Pelabuhan Penyeberangan Lembar di Kabupaten Lombok Barat berdasarkan rangking diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan berada pada rangking 1 dengan nilai bobot sebesar 0,5994 dan kinerja pelayanan berada pada rangking 2 dengan nilai bobot sebesar 0,4006.

Diagram 2. *Bar Chart Perbandingan Faktor Alternatif*



PENUTUP

Kesimpulan

Metode *Analitycal Hierarchy Process* (AHP) merupakan metode yang baik digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan. Dari seluruh rangkaian penelitian serta hasil dan pembahasan dengan menggunakan metode *Analitycal Hierarchy Process* (AHP) Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar di Kabupaten Lombok Barat dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki prioritas tertinggi sebesar 0,5994 dimana kualitas pelayanan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan dalam pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar.
2. Kinerja pelayanan sebesar 0,4006, dimana pelayanan yang dilakukan dengan proses cepat dan tepat, dapat memberikan kepastian terhadap pelanggan/pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Lembar.

Saran

Disarankan untuk PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar, bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam penentuan kebijakan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Lembar.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sinulingga, B. D. (2005). *Pembangunan Kota. Tinjauan Regional dan Lokal*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- [2] Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Hal. 158. Salemba Empat. Jakarta.
- [3] Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*. Edisi Revisi, Jilid 1. Penerbit: PT. Prenhallindo. Jakarta.
- [4] Zethaml, V. A., A. Parasuraman, and L.L. Berry (1998). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perseption of Service Quality*. *Jurnal of Retailing*. Hal. 64.
- [5] Panayides, Photis M., dan Song, Dong–Wook (2006). *Supply Chain Orientation and Port Performance, IAME*. University of Hongkong.
- [6] Tongzon., J. L. (2004). *Determinant of Competitiveness in Logistics: Implication for the Region*. International Conference on Competitiveness: Challenges and Opportunity for Asian Countries.
- [7] Tongzon, J. L. (2002). *The Economies of Southeast Asia, Second Edition (Before and After Erisis)*. Cheltenham Glos: Edward Elgar.
- [8] Saaty, T. L. (1993). *The Analytical Hierarchy Process: Planning, Priority Setting, Resource Allocation*. Pittsburgh: University of Pittsburgh Pers.
- [9] Saaty, T. L.dan Vargas, L. G. (2006). *Decision Making with The Analytic Network Process Economic, Political, Social and Technological Applications with Benefits, Opportunities, Cost and Risk*. Pittsburgh: Springer.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN