PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN MCU-SURAU DI SUNGAI KAPUAS, KECAMATAN MELIAU MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA

SKRIPSI

Program Studi Sarjana Teknik Industri
Jurusan Teknik Industri

Oleh:
SUHENDRA DINATA
NIM D1061221056

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Suhendra Dinata

NIM : D1061221056

Menyatakan bahwa dalam SKRIPSI yang berjudul "**Pengukuran Kualitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan MCU-Surau di Sungai Kapuas, Kecamatan Meliau Menggunakan Metode *Servqual* dan IPA**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Rujukan.

Demekian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Saya sanggup menerima konsekuensi akademis dan hukum di kemudian hari apabila pernyataan yang dibuat ini tidak benar.

Pontianak, 7 Juli 2026

Suhendra Dinata

NIM. D1061221056

ii

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak 78124
Telepon (0561) 740186, WA: +6282152280907
Email : ft@untan.ac.id Website : http://teknik.untan.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN MCU-SURAU DI SUNGAI KAPUAS, KECAMATAN MELIAU MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA

Jurusan Teknik Industri
Program Studi Sarjana Teknik Industri

Oleh:

Suhendra Dinata
NIM.D1061221056

Telah dipertahankan didepan Penguji Skripsi Pada Tanggal 7 Juli 2026
dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana teknik

Susunan Penguji Skripsi:

Dosen Pembimbing Utama	: Ir. H. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd., IPM. ASEAN Eng.
	NIP. 197201311998021001
Dosen Pembimbing Kedua	: Famelga Clea Putri, S.T., M.T.
	NIP. 199709042024062001
Dosen Penguji Utama	: Ir. Pepy Anggela, S.T., M.T.
	NIP. 198802262019032015
Dosen Penguji Kedua	: Ir. Febri Prima, S.T., M.Sc.
	NIP. 199002282019031006

Pontianak, 7 Juli 2026

Dekan,	Pembimbing Utama,
Dr. Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM.	Ir. H. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd., IPM., ASEAN Eng.
NIP. 196712231992031002	NIP. 197201311998021001

iii

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, kesehatan, serta kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala keterbatasan yang ada. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawakan kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Dengan penuh rasa syukur, kerendahan hati, dan kebanggan, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada.

1. Kepada kedua orang tua tercinta yang selalu menjadi alasan terbesar penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, pengorbanan, serta dukungan moral dan materil yang selalu diberikan kepada penulis. Tidak ada kata yang mampu menggambarkan besarnya cinta dan jasa yang telah diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Bapak dan Mamak dalam setiap langkah kehidupan.
2. Kepada keluarga besar yang selalu hadir memberikan semangat, perhatian, serta doa yang tulus terimakasih atas setiap dukugan, dan motivasi yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Kepada teman-teman seperjuangan Teknik Industri 22, yang telah menemani, membantu, dan memberikan dukungan selama masa perkuliaham dan hingga penyusunan skripsi ini.
4. Kepada teman dan rekan kerja di penyeberangan MCU-Surau, yang telah memberikan bantuan, pengalaman, serta kesempatan kepada penulis untuk belajar langsung dilapangan.
5. Teruntuk diri sendiri, terimakasih telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

"MAN JADDA WAJADA"

"Barang Siapa Bersungguh-Sungguh, Maka Ia Akan Berhasil"

(Pepatah Arab Klasik/Mahfudzat)

PRAKATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul ”Pengukuran Kualitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan MCU-Surau di Sungai Kapuas, Kecamatan Meliau Menggunakan Metode *Servqual* dan IPA”. Bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang menyertai penyusunan Proposal Penelitian Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ir. Slamet Widodo, MT., IPM. selaku Dekan Fakultas Teknik Industri Universitas Tanjungpura.
2. Bapak Ir. Noveicalistus H. Djanggu, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Tanjungpura.
3. Bapak Ir. Dedi Widjayanto, S.T., M.T. selaku Koordinator Prodi Teknik Industri Universitas Tanjungpura.
4. Bapak Ir. H. Riadi Budiman, S.T., M.T., M.Pd., IPM., ASEAN Eng. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan solusi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.
5. Ibu Famelga Clea Putri, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan dan solusi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.
6. Ibu Ir. Pepy Anggela, S.T., M.T. selaku dosen penguji utama yang telah memberikan arahan dan masukan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.
7. Bapak Ir. Febri Prima, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan dan masukan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.
8. Staf-staf pengajar jurusan S-1 Teknik Industri Universitas Tanjungpura yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Rekan-rekan kerja serta seluruh pihak angkutan penyeberangan MCU-Surau yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penelitian.
10. Kedua orang tua serta saudara yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan, baik dalam aspek isi, penyajian, maupun tata penulisan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan pada masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi referensi yang berguna bagi pembaca dan pihak-pihak yang memerlukannya.

Pontianak, 7 Juli 2026

Penulis,



Suhendra Dinata

NIM.D1061221056

vi

ABSTRAK

Transportasi air merupakan salah satu moda transportasi yang masih banyak digunakan terutama didaerah pedesaan dan wilayah dengan akses jalan darat yang masih terbatas. Sungai Kapuas menjadi jalur utama penghubung antara wilayah di Kecamatan Meliau. Namun demikian, sistem dari angkutan penyeberangan tradisional ini yang masih memiliki berbagai permasalahan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal, baik dari aspek fasilitas, keandalan layanan, tanggap petugas, jaminan keamanan, dan perhatian terhadap penumpang. Kondisi tersebut berdampak pada penurunan tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa serta menimbulkan berbagai keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan angkutan penyeberangan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan jumlah responden sebanyak 100 orang serta 18 atribut pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif, yaitu *tangibles* sebesar -0,68, *reliability* sebesar -0,22, *responsiveness* sebesar -0,15, *assurance* sebesar -0,24, dan *empathy* sebesar -0,24. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan masih berada di bawah ekspektasi pengguna. Berdasarkan hasil pemetaan metode IPA, diperoleh 2 atribut berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan, yaitu kebersihan perahu motor dan ketersediaan fasilitas tempat duduk penumpang. Sebanyak 7 atribut berada pada Kuadran II yang perlu dipertahankan, 7 atribut berada pada Kuadran III sebagai prioritas rendah, dan 2 atribut berada pada Kuadran IV yang menunjukkan kinerja berlebih. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Kata Kunci: Angkutan Penyeberangan Tradisional, *Importance Performance Analysis* (IPA), Kualitas Pelayanan, (SERVQUAL), Transportasi Air

ABSTRACT

Water transportation remains one of the most widely used modes of transportation, particularly in rural areas and regions with limited access to land transportation infrastructure. The Kapuas River serves as the primary transportation route connecting several areas in Meliau District. However, this traditional ferry transportation system still faces various problems, indicating that the quality of service has not yet reached an optimal level, particularly in terms of facilities, service reliability, staff responsiveness, safety assurance, and attention to passengers. These conditions have reduced the level of comfort and user satisfaction and have generated various customer complaints regarding the services provided. This study was conducted to analyze user satisfaction with the service quality of the ferry transportation service. The methods employed in this research were Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA), involving 100 respondents and 18 service attributes. The results of the analysis indicate that all dimensions of service quality have negative gap values, namely tangibles (-0.68), reliability (-0.22), responsiveness (-0.15), assurance (-0.24), and empathy (-0.24). These findings indicate that the services provided have not yet met users' expectations. Based on the IPA mapping results, 2 attributes were categorized into Quadrant I as the main priorities for improvement, namely the cleanliness of the motorboat and the availability of passenger seating facilities. A total of 7 attributes were categorized into Quadrant II and should be maintained, 7 attributes were classified into Quadrant III as low priorities, and 2 attributes were included in Quadrant IV, indicating excessive performance. Therefore, continuous efforts to improve service quality are necessary to enhance user satisfaction with the transportation service.

Keywords**:** *Traditional Ferry Transportation, Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality, SERVQUAL, Water Transportation*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PENGESAHAN..... iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....iv
PRAKATA.....v
ABSTRAK vii
ABSTRACT..... viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL..... xii
DAFTAR PERSAMAAN xiii
BAB I PENDAHULUAN.....1
1.1 Latar Belakang..... 1
1.2 Perumusan Masalah..... 9
1.3 Tujuan Penelitian..... 9
1.4 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian 10
1.5 Sistematika Penulisan..... 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 Jasa 13
2.2 Kualitas Pelayanan 15
2.3 Kepuasan Pelanggan..... 18
2.4 Metode *Service Quality* 21
2.5 Metode *Importance Performance Analysis* 23
2.6 Populasi dan Sampel..... 25
2.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas 27
2.8 Penelitian Terdahulu 32
2.9 Posisi Penelitian 37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....39
3.1 Objek Penelitian 39
3.2 Alat dan Bahan yang digunakan..... 39
3.3 Diagram Alir (*Flowchart*) Penelitian..... 40
3.3.1 Studi Lapangan dan Studi Literatur 41
3.3.2 Perumusan Masalah..... 42

3.3.3 Penentuan Tujuan Penelitian 42
3.3.4 Pengumpulan data Data Primer dan Data Sekunder 42
3.3.5 Perhitungan Jumlah Sampel 45
3.3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 46
3.3.7 Pengolahan Data 46
3.3.8 Analisa dan Pembahasan 47
3.3.9 Kesimpulan dan Saran 47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 48
4.1 Pengumpulan Data 48
4.1.1 Perhitungan Jumlah Sampel 48
4.1.2 Karakteristik Responden 49
4.2 Pengolahan Data 50
4.2.1 Uji Validitas 51
4.2.2 Uji Reliabilitas 54
4.2.3 Rata-rata Tingkat Kepuasan Dengan Metode *Service Quality* 60
4.2.4 Rata-rata Tingkat Harapan Dengan Metode *Service Quality* 62
4.2.5 Kesenjangan (Gap) 64
4.2.6 Pembuatan Diagram Kartesius Menggunakan Metode IPA 67
4.3 Analisa Hasil 71
4.3.1 Analisa Karakteristik Responden 72
4.3.2 Analisa Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas 73
4.3.3 Analisa *Service Quality* 74
4.3.4 Analisa Kesenjangan (Gap) 75
4.3.5 Analisa *Importance Performance Analysis* IPA 76
4.3.6 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Lelayanan 80
BAB V PENUTUP 90
5.1 Kesimpulan 90
5.2 Saran 91
DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Angkutan Penyeberangan MCU-Surau di Kecamatan Meliau..... 1
Gambar 1.2 Kebersihan Perahu dan Fasilitas Tempat Duduk Menunggu 3
Gambar 1.3 Antrian dan Ketertiban saat kegiatan naik dan turun sepeda motor.... 4
Gambar 1.4 Respons Petugas dan Informasi Pelayanan 5
Gambar 2.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan 20
Gambar 2.3 Empat Kuadran Kartesius..... 23
Gambar 3.1 Diagram Alir (*Flowchart*) Penelitian 41
Gambar 4.1 Diagram Kartesius..... 70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kondisi dan Proses Operasional Angkutan Penyeberangan MCU-Surau 2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 33
Tabel 2.2 Posisi Penelitian 38
Tabel 3.1 Atribut Kuesioner Penelitian 44
Tabel 3.2 Skala *Likert* 45
Tabel 4.1 Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden 49
Tabel 4.2 Rekapitulasi Usia Responden 50
Tabel 4.3 Rekapitulasi Perkerjaan Responden 50
Tabel 4.4 Rekapitulasi Penggunaan Penyeberangan MCU-Surau 50
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan dan Harapan 53
Tabel 4.6 Klasifikasi Tingkat Reliabilitas 55
Tabel 4.7 Rekapitulasi Nilai Reliabilitas Kepuasan dan Harapan.....56
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan dan Harapan.....57
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan 60
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Harapan 62
Tabel 4.11 Rekapitulasi Kesenjangan (Gap) Tingkat Kepuasan dan Harapan.....65
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Nilai Rata-Rata Gap Dimensi *Servqual* 67
Tabel 4.13 Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepuasan Dan Harapan.....67
Tabel 4.14 Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepuasan Dan Harapan.....69
Tabel 4.15 Rekapitulasi Kuadran Setiap Atribut.....70
Tabel 4.16 Atribut Kuadran I 77
Tabel 4.17 Atribut Kuadran II 78
Tabel 4.18 Atribut Kuadran III.....79
Tabel 4.19 Atrubut Kuadran IV.....80
Tabel 4.20 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan 81

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 Gap *Service Quality* 22
Persamaan 2.2 Rata-Rata Tingkat Kepuasan 22
Persamaan 2.3 Rata-Rata Tingkat Harapan 22
Persamaan 2.4 Tingkat Kesesuaian 24
Persamaan 2.5 Rata-Rata Tiap Atribut Kinerja 25
Persamaan 2.6 Rata-Rata Tiap Atribut Kepentingan 25
Persamaan 2.7 Jumlah Pupulasi Tidak Diketahui Dengan Pasti. 27
Persamaan 2.8 Uji Validitas 30
Kepersamaan 2.9 Uji Reliabilitas 31

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi air merupakan salah satu moda transportasi yang masih banyak digunakan terutama didaerah pedesaan dan wilayah dengan akses jalan darat yang masih terbatas. Sungai Kapuas menjadi jalur utama penghubung antara wilayah di Kecamatan Meliau. Salah satu dari jenis transportasi yang umum digunakan masyarakat merupakan angkutan penyeberangan MCU-Surau dengan menggunakan perahu motor. Transportasi perahu motor dipilih karena biaya yang relatif murah serta aksesibilitasnya yang tinggi untuk masyarakat setempat. Namun demikian, sistem dari angkutan penyeberangan tradisional ini yang masih memiliki berbagai permasalahan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal, baik dari aspek fasilitas, keandalan layanan, tanggap petugas, jaminan keamanan, dan perhatian terhadap penumpang. Kondisi tersebut berdampak pada penurunan tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa serta menimbulkan berbagai keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi angkutan penyeberangan MCU-Surau di Kecamatan Meliau dapat dilihat pada gambar 1.1, dimana menunjukkan aktivitas penyeberangan sepeda motor menggunakan perahu motor dengan fasilitas yang masih sederhana.



Gambar 1.1 Angkutan Penyeberangan MCU-Surau di Kecamatan Meliau

Berdasarkan hasil observasi lapangan, terdapat beberapa aspek terkait operasional dan kondisi pelayanan angkutan penyeberangan MCU-Surau

menggunakan perahu motor di Kecamatan Meliau yang disusun ke dalam bentuk tabel 1.1 yaitu sebagai berikut.

Tabel 1.1 Kondisi dan Proses Operasional Angkutan Penyeberangan MCU-Surau

Aspek	Keterangan
Lokasi Angkutan Penyeberangan	Angkutan penyeberangan dilakukan pada titik-titik yang sudah ditetapkan sebagai lokasi tetap.
Jumlah Pekerja	Total 36 pekerja, dimana masing-masing 18 pekerja ditempatkan di MCU dan 18 pekerja di Surau.
Jumlah Perahu Motor Operasional	Terdapat sekitar 8-10 perahu motor yang beroperasi aktif secara bergantian setiap harinya di tempat MCU dan di Surau.
Proses Awal Angkutan Penyeberangan	Pengguna jasa menunggu di dermaga kecil atau tepi Sungai Kapuas hingga sampan tiba.
Cara Pengguna Naik	Pengendara motor menaiki perahu motor dengan langsung mengendarai motornya ke atas perahu motor yang telah dimodifikasi.
Kapasitas Perahu Motor	Mampu menampung 2-3 unit motor dalam satu kali perjalanan.
Tarif Angkutan Penyeberangan	Sebesar Rp 20.000 untuk 1 unit motor (sudah termasuk pengendara).
Tarif Pengecualian	Penumpang tanpa motor (sekedar menumpang) gratis (tidak dikenakan biaya). Sementara itu, penumpang yang membutuhkan kecepatan atau layanan cepat (butuh cepat, mengejar travel) maka dikenakan biaya sebesar Rp 20.000 (sama seperti tarif 1 unit motor).
Rata-rata Jumlah Motor per Hari	Hari biasa sekitar 50-60 unit motor dan untuk hari besar seperti Natal dan Lebaran, sekitar 70-90 unit motor.
Pengoperasian Perahu Motor	Dikendalikan oleh satu orang pengemudi yang menggunakan mesin tempel (motor tempel).
Lama Penyeberangan	Bervariasi tergantung kondisi arus sungai, umumnya berkisaran 5-10 menit.
Jadwal Operasional	Fleksibel, tidak ada jadwal pasti, tergantung dari permintaan penumpang.
Perlengkapan Keselamatan	Keterbatasan perlengkapan keselamatan seperti jaket pelampung dan rambu-rambu disungai.



Gambar 1.2 Kebersihan Perahu dan Fasilitas Tempat Duduk Menunggu

Berdasarkan kondisi pelayanan angkutan penyeberangan MCU-Surau di Kecamatan Meliau, masih terdapat beberapa permasalahan pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat pengguna jasa penyeberangan. Angkutan penyeberangan MCU-Surau merupakan salah satu sarana transportasi yang memiliki peran penting dalam menunjang aktivitas masyarakat sehari-hari, baik untuk berkerja, berdagang, bersekolah, maupun kegiatan sosial lainnya. Aktivitas masyarakat sangat bergantung pada kelancaran dan kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, kualitas pelayanan penyeberangan menjadi hal yang penting karena berkaitan langsung dengan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran mobilitas masyarakat pengguna jasa. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala pelayanan yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna jasa secara optimal.

Permasalahan yang paling dominan terlihat pada aspek fasilitas dan kenyamanan penumpang selama menggunakan jasa penyeberangan. Berdasarkan dokumentasi hasil observasi pada gambar 1.2 diatas fasilitas tempat duduk di area penyeberangan masih dinilai kurang nyaman karena posisi bangku yang terlalu dekat dengan area keluar masuk penumpang menyebabkan kondisi ruang tunggu menjadi sempit saat ramai dan jumlah tempat duduk yang tersedia masih terbatas sehingga belum mampu menampung pengguna jasa pada saat terjadi peningkatan jumlah penumpang. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian penumpang harus menunggu harus dalam keadaan kurang nyaman sebelum proses penyeberangan

dilakukan. Selain itu, kondisi kebersihan perahu motor masih belum terjaga secara menyeluruh karena pada beberapa waktu operasional masih ditemukan lantai perahu yang kotor, terdapat sampah yang ditinggalkan oleh penumpang, serta tempat duduk yang jarang dibersihkan sebelum penyeberangan berikutnya dilakukan sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi sebagian pengguna selama proses penyeberangan berlangsung. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa aspek bukti fisik pelayanan masih belum sepenuhnya mampu memberikan kenyamanan sesuai dengan harapan pengguna jasa. Kondisi tersebut menjadi penting karena fasilitas fisik merupakan hal pertama yang langsung dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan layanan penyeberangan, sehingga kualitas fasilitas sangat mempengaruhi penilaian pengguna terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.



Gambar 1.3 Antrian dan Ketertiban saat kegiatan naik dan turun sepeda motor

Selain aspek fasilitas, berdasarkan hasil observasi di lapangan masih ditemukan permasalahan pada proses pengaturan antrian dan ketertiban penumpang saat kegiatan naik dan turun perahu motor, kondisi hasil observasi tersebut didokumentasikan pada gambar 1.3. Ketika pada waktu tertentu, terutama saat jumlah pengguna penyeberangan meningkat, masih terjadi penumpukan kendaraan roda dua di area dermaga, akibat belum tertatanya jalur antrian secara teratur. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian penumpang masuk dan keluar perahu motor secara bersamaan sehingga area naik dan turun penumpang menjadi padat, pergerakan penumpang kurang teratur, dan proses penyeberangan membutuhkan

waktu yang lebih lama. Pengaturan antrian yang belum optimal dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna serta memperlambat proses pelayanan penyeberangan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang berkaitan dengan daya tanggap petugas masih perlu ditingkatkan agar proses penyeberangan dapat berjalan lebih tertib, aman, dan lancar. Ketertiban dalam proses naik dan turun penumpang menjadi penting karena berhubungan langsung dengan kelancaran operasional penyeberangan dan kenyamanan seluruh pengguna jasa.



Gambar 1.4 Respons Petugas dan Informasi Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi yang didokumentasi pada gambar 1.4, masih ditemukan permasalahan pelayanan pada aspek respons petugas dalam membantu pengguna jasa penyeberangan pada saat proses operasional penyeberangan berlangsung. Ketika kondisi penyeberangan yang ramai, masih terdapat penumpang yang membawa barang bawaan dalam jumlah banyak atau berukuran berat harus memindahkan barangnya sendiri dari area dermaga ke dalam perahu motor karena kurangnya ketersediaan bantuan petugas untuk membantu proses pengangkutan barang. Kondisi tersebut menyebabkan area perahu menjadi lebih padat, pergerakan penumpang saat naik dan turun menjadi terbatas, serta proses penyeberangan membutuhkan waktu pelayanan yang lebih lama. Sementara itu, penyampaian informasi terkait pelayanan penyeberangan juga masih belum berjalan secara menyeluruh, seperti tarif penyeberangan, jadwal operasional, dan tata cara naik serta turun perahu motor. Sebagian informasi pelayanan hanya disampaikan secara lisan oleh petugas tanpa adanya papan informasi tertulis di area dermaga. Kondisi

tersebut menyebabkan tidak seluruh penumpang memperoleh informasi yang sama, terutama penumpang yang baru menggunakan jasa penyeberangan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa interaksi antara petugas dan pengguna jasa masih perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih baik, lebih responsif, dan lebih memperhatikan kebutuhan pengguna selama proses penyeberangan berlangsung.

Secara keseluruhan, berbagai kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat pengguna jasa penyeberangan MCU–Surau. Kesenjangan tersebut terlihat pada beberapa aspek pelayanan seperti kenyamanan fasilitas, kebersihan perahu motor, pengaturan antrian, ketertiban pelayanan, serta respon petugas yang dinilai masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna jasa. Kondisi ini menunjukkan perlunya suatu pengukuran kualitas pelayanan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan antara persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan pengguna terhadap pelayanan yang diinginkan. Selain itu, diperlukan pula identifikasi terhadap atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki agar peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif dan terarah sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *Service Quality* untuk memperoleh nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pengguna, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menghasilkan prioritas pelayanan dari setiap atribut, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat guna dalam meningkatkan kualitas layanan jasa angkutan penyeberangan MCU–Surau di Sungai Kapuas.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah mengukur kualitas pelayanan transportasi menggunakan metode yang serupa. Penelitian-penelitian ini tidak hanya memberikan referensi metodologi, tetapi juga membantu dalam memahami berbagai permasalahan dan hasil yang mungkin terjadi pada layanan transportasi publik, khususnya transportasi air. Penelitian yang dilakukan oleh Della dan Rachmannullah, meneliti tentang pengukuran dan evaluasi kualitas pelayanan jasa penyeberangan kapal feri di Pelabuhan Penyeberangan Merak–Bakauheni. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan kapal feri, yaitu

t*angibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*, memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif, yang menandakan pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan penumpang. Nilai kesenjangan terbesar terdapat pada gap 1 sebesar –1,60, yang menunjukkan perbedaan cukup besar antara persepsi perusahaan dan harapan penumpang. Gap 5, seluruh dimensi juga bernilai negatif dengan nilai tertinggi pada dimensi empati (–1,26) dan wujud nyata (–1,20). Atribut yang memiliki kesenjangan paling besar meliputi ketersediaan toko serba ada di terminal dan layanan tiket online (masing-masing –1,63), serta penyediaan layanan *online* untuk memudahkan pelanggan (–1,60). Hasil ini menunjukkan bahwa beberapa aspek pelayanan masih perlu diperbaiki agar kepuasan penumpang dapat meningkat [1].

Studi sebelumnya yang mengkaji mengenai kualitas pelayanan adalah penelitian yang dilakukan oleh Nurul Miftahul Rahman, dkk meneliti tentang kualitas pelayanan penumpang di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara dengan tujuan menganalisis kesesuaian pelayanan terhadap standar angkutan laut berdasarkan PM 37 Tahun 2015 menggunakan metode *Servqual*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) memiliki nilai kepentingan tertinggi (4,06) dan tingkat kepuasan tertinggi (3,84). Kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi jaminan (*assurance*) sebesar -0,27, diikuti *empaty* (-0,26) dan keandalan (*reliability*) (-0,25). Tingkat kepuasan terendah terdapat pada dimensi keandalan, terutama pada kemudahan memperoleh tiket, pengurusan dokumen, dan kejelasan informasi jadwal kapal. Secara umum, kualitas pelayanan telah memenuhi standar dengan nilai rata-rata 0,937, namun perbaikan perlu difokuskan pada dimensi jaminan dan keandalan [2].

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Ria, dkk yaitu meneliti tentang kualitas pelayanan jasa penyeberangan dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa serta kesenjangan antara pelayanan yang diterima dan yang diharapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna masih di bawah harapan. Dimensi *assurance* (86,53%) dan *empathy* (84,42%) memiliki kepuasan tertinggi, sedangkan *responsiveness* paling rendah (72,30%) meskipun dianggap sangat penting (96,53%). Melalui analisis IPA**,** prioritas utama perbaikan adalah informasi keberangkatan/kedatangan**,** pengelolaan antrean**,** dan

penanganan keluhan**.** Sementara itu, kemampuan petugas**,** kebersihan kapal**,** dan alat keselamatan dinilai baik dan perlu dipertahankan. Secara umum, kepuasan pengguna sekitar 80%**,** namun masih ada kesenjangan layanan**,** terutama dalam komunikasi**,** ketepatan waktu**,** dan penanganan masukan [3].

Mailau and Yenita, melakukan penelitian tentang kepuasan dan ekspektasi penumpang angkutan penyeberangan di lintas Bolok–Hansisi (Kupang–Semau). Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode *Servqual* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang angkutan penyeberangan lintas Bolok–Hansisi dengan nilai t-statistik 2,966 dan koefisien jalur 0,198, yang menunjukkan hubungan positif. Variabel tarif juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai t-statistik 2,400, meskipun hubungan langsungnya negatif (koefisien –0,324), namun secara keseluruhan memberikan pengaruh positif dengan koefisien total 0,531. Ekspektasi penumpang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan dengan nilai t-statistik 12,867 dan koefisien jalur 1,097. Nilai R-square kepuasan penumpang sebesar 0,952, menunjukkan bahwa model penelitian tergolong kuat [4].

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sangadji, dkk meneliti tentang kualitas pelayanan kapal feri terhadap kepuasan penumpang dengan menggunakan metode *Servqual*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*) memiliki gap negatif, menandakan pelayanan belum sesuai harapan pengguna. Rata-rata kepuasan dari analisis IPA adalah 0,78, tergolong “baik”, namun masih banyak atribut yang perlu diperbaiki. Atribut prioritas di Kuadran I meliputi: toilet bersih**,** fasilitas tambahan (mushola, kantin), denah ruangan**,** Wi-Fi**,** alat keselamatan (APAR)**,** P3K**,** dan layanan untuk difabel. Sementara itu, indikator seperti ruang tunggu nyaman**,** kapasitas parkir, dan keramahan petugas sudah baik dan masuk Kuadran II. Meskipun pelayanan dinilai cukup baik secara umum, beberapa aspek penting tetap harus diprioritaskan agar kepuasan pengguna lebih optimal [5].

Sementara itu, perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada objek penelitian, atribut kuesioner penelitian dan metode yang digunakan. Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan angkutan penyeberangan. Penelitian ini dilakukan pada angkutan penyeberangan MCU-

Surau yang menggunakan perahu motor di Sungai Kapuas, Kecamatan Meliau. Sedangkan pada Atribut kuesioner penilitian terdapat salah satu dimensi *Tangible* memiliki atribut penelitian yaitu ketersediaan tali pengaman untuk sepeda motor ketika menaiki perahu. Sementara itu, metode yang digunakan yaitu *Servqual* karena model ini merupakan alat ukur yang umum atau standar dipakai untuk menilai kualitas pelayanan melalui analisis kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna, yang akan dikategorikan dalam lima dimensi kualitas jasa. Namun, pengukuran kesenjangan saja tidak cukup untuk memberikan rekomendasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilanjutkan dengan menggunakan metode IPA. IPA berfungsi untuk memetakan atribut-atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan bagi pengguna (data Harapan) dan kinerja yang diberikan (data Persepsi), sehingga dapat diidentifikasi prioritas utama perbaikan yang harus difokuskan oleh operator. Kombinasi kedua metode ini memastikan penelitian tidak hanya mengukur tingkat kepuasan, tetapi juga menghasilkan peta strategi yang terperinci dan terarah untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan penyeberangan. Sehingga penelitian ini diberikan judul" **Pengukuran Kualitas Pelayanan Angkutan Penyebrangan MCU-Surau Menggunakan Sampan Di Sungai Kapuas, Kecamatan Meliau Menggunakan Metode *Servqual* dan IPA"**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan jasa angkutan penyeberangan MCU–Surau di Sungai Kapuas berdasarkan metode *Service Quality*, atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas utama perbaikan berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), serta bagaimana rekomendasi perbaikan yang tepat guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa angkutan penyeberangan MCU–Surau di Sungai Kapuas.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mendapatkan nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pengguna dengan menggunakan metode *Service Quality*, menghasilkan urutan priotitas pelayanan

pada setiap atribut menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), serta memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat guna untuk meningkatkan kualitas layanan pada jasa angkutan penyeberangan MCU-Surau di Sungai Kapuas.

1.4 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Batasan masalah merupakan sebuah batasan yang dibuat sebagai acuan penelitian agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Adapun batasan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian ini mulai dilakukan pada bulan Februari- April 2026.
2. Penelitian ini dilakukan pada pengguna jasa angkutan penyeberangan MCU – Surau di Sungai Kapuas, Kecamatan Meliau.

Terdapat asumsi yang akan ditetapkan pada ruang lingkup penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Responden mampu memberikan jawaban yang jujur dan objektif berdasarkan pengalaman mereka menggunakan layanan angkutan penyeberangan MCU-Surau.
2. Responden memahami dengan baik isi dari kuesioner yang dibagikan.
3. Responden melakukan pengisian kuesioner dalam keadaan sehat.

1.5 Sistematika Penulisan

Terdapat sistematika penulisan pada penelitian ini untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian mahasiswa pada perguruan tinggi. Berikut sistematika penulisannya yaitu sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan asumsi. Latar belakang berisi tentang alasan serta gambaran umum dari permasalahan kualitas pelayanan angkutan penyeberangan MCU-Surau menggunakan perahu motor di Sungai Kapuas, Kecamatan Meliau. Perumusan masalah berisi tentang bagaimana kepuasan dan harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan angkutan penyeberangan MCU-Surau menggunakan perahu motor di Sungai Kapuas, Kecamatan Meliau. Tujuan penelitian berisi tentang uraian untuk menjawab dari perumusan masalah serta hal yang akan diharapkan untuk

tercapainya penelitian ini. Batasan masalah berisi tentang batasan yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian sehingga lebih terfokus serta terarah dalam permasalahan kualitas pelayanan angkutann penyeberangan MCU-Surau menggunakan perahu motor di Sungai Kapuas, Kecamatan Meliau. Asumsi berisi tentang opsi tentang keadaan terhadap responden serta elemen-elemen yang terkait dengan objek selama penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori, literatur materi serta penelitian terdahulu yang menjadi pendukung dalam penelitian ini. Tinjauan pustaka pada penelitian ini yaitu definisi jasa, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, metode *Servqual*, metode *Importance Performance Analysis* (IPA), populasi dan sampel, serta validitas dan reliabilitas. Selain itu, bab ini juga membahas mengenai penelitian terdahulu dan posisi penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan uraian mengenai objek penelitian, alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian, serta diagram alir (*flowchart*) penelitian. Objek dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan angkutan penyeberangan. Adapun alat dan bahan yang digunakan antara lain: alat tulis, kuesioner *Servqual*, *microsoft Word* dan *Excel* untuk pengolahan, penyusunan, dan analisis data, serta *software* SPSS untuk analisis statistik dan pembuatan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA). Selanjutnya, diagram alir penelitian menggambarkan tahapan-tahapan penelitian yang dimulai dari studi lapangan, studi literatur, perumusan masalah, penentuan tujuan penelitian, observasi kondisi penyeberangan, wawancara pengguna dan pengelola, penyusunan dan pembuatan kuesioner, perhitungan jumlah sampel, uji validitas, uji relibilitas, pengolahan data yaitu atribut *servqual* 5 gap dan metode IPA cartesius 4 kuandran, analisis dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data-data yang telah dikumpulkan selama proses penelitian berlangsung, berdasarkan hasil pengamatan langsung dan wawancara di lokasi

angkutan penyeberangan motor MCU-Surau menggunakan perahu motor di Sungai Kapuas, Kecamatan Meliau. Data yang diperoleh adalah hasil dari penyebaran secara langsung (*offline*) kuesioner kepada pengguna jasa angkutan penyeberangan, yang bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa angkutan penyeberangan. Penilaian kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual*, yang mengukur kesenjangan antara harapan pengguna dan kenyataan pelayanan yang diterima berdasarkan lima dimensi utama, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Selain itu, data yang diperoleh juga dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang membantu mengidentifikasi aspek pelayanan mana yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, atau menjadi prioritas perbaikan serta pembuatan 4 kuadran kartesius. Hasil dari analisis ini menjadi dasar dalam menyusun saran dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan angkutan penyeberangan, agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna layanan perahu motor di daerah tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang merupakan bagian terakhir dari penelitian ini. Kesimpulan membahas jawaban dari tujuan penelitian dan hasil penelitian, sedangkan saran berisi pendapat atau rekomendasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.