

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DI DERMAGA
WISATA SANGGAM TANJUNG REDEB**

SKRIPSI



**PROGRAM SARJANA TERAPAN
TEKNOLOGI REKAYASA LOGISTIK
POLITEKNIK SINAR MAS BERAU COAL
2022**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DI DERMAGA WISATA SANGGAM TANJUNG REDEB

SKRIPSI

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program studi Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Logistik untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Teknik (S.Tr.T.)



Oleh:
Aulya Alam
NIM. 18401011

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
TEKNOLOGI REKAYASA LOGISTIK
POLITEKNIK SINAR MAS BERAU COAL
2022**

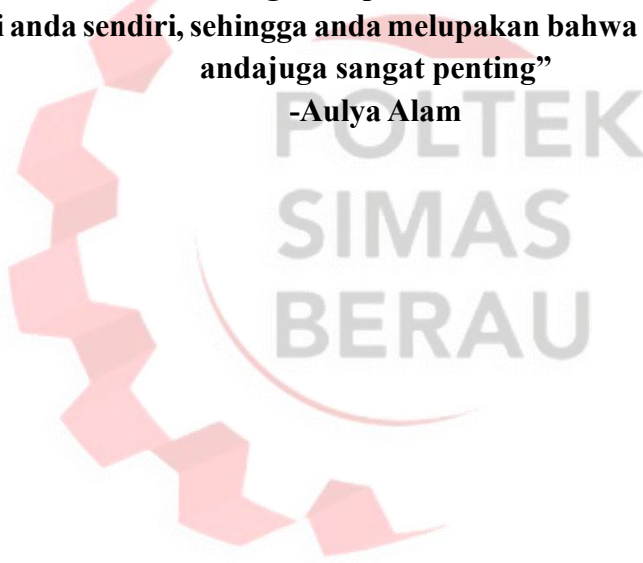
LEMBAR MOTO

“Buah hasil dari pemikiran diri sendiri sangatlah berharga meskipun terkadang benar dan salah, itu lebih baik dari pada terus mendengarkan pemikiran orang lain, setidaknya itu mampu menunjukkan diri Anda sebagai manusia yang mampu berpikir bukan hanya mengutip dari pemikiran orang lain”

-Aulya Alam

“Validasi dari seseorang merupakan bukti bahwa anda tidak percaya pada diri anda sendiri, sehingga anda melupakan bahwa validasi dari diri anda juga sangat penting”

-Aulya Alam



**POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL**

LEMBAR PERSETUJUAN

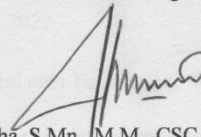
Skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DI
DERMAGA WISATA SANGGAM TANJUNG REDEB” ini diajukan oleh:

Nama : Aulya Alam
NIM 18401011

Telah selesai diperiksa dan dinyatakan selesai, serta dapat diajukan dalam
sidang pertanggungjawaban laporan skripsi.

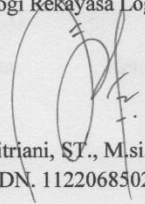
Berau, 27 Juli 2022

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Kris Adi Nugraha, S.Mn., M.M., CSCA, CPLM.
NIDN. 11270668

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Teknologi Rekayasa Logistik



Dewi Safitriani, ST., M.si. CSCA
NIDN. 1122068502

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DI DERMAGA WISATA
SANGGAM TANJUNG REDEB**

Oleh:
Aulya Alam
NIM. 18401011

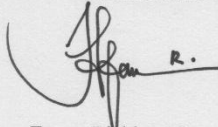
Telah dipertahankan di hadapan Penguji Skripsi Sarjana Terapan Program Studi
Teknologi Rekayasa Logistik Politeknik Sinar Mas Berau Coal dan diterima untuk
memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Teknik (S.Tr.T) pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 27 Juli 2022

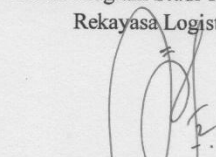
Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi:

1. Kris Adi Nugraha, S.Mn., M.M., CSCA, CPLM. Pembimbing
2. Dewi Safitriani, ST., M.Si. CSCA Penguji I
3. Ramy Yahya, S.T., M.T. Penguji II

Mengesahkan,
Wakil Direktur Akademik dan
Kemahasiswaan


Fanny Rizki, M.Sc., Apt.
NIP. 170001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknologi
Rekayasa Logistik


Dewi Safitriani, ST., M.Si. CSCA.
NIDN. 1122068502

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulya Alam

NIM : 18401011

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DI DERMAGA WISATA SANGGAM TANJUNG REDEB”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan/plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapa sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Berau,

Yang menyatakan,



Aulya Alam

NIM. 18401011

ABSTRAK

Dermaga Wisata Sanggam merupakan salah satu dermaga yang dikelola atau diawasi oleh Dinas Perhubungan di bidang Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan (ASDP) yang berada di Kabupaten Berau. Dermaga ini juga salah satu tempat penyeberangan yang melayani jasa penyeberangan menuju Pulau Derawan dan Pulau Maratua. Permasalahan yang diangkat melalui penelitian ini yakni seberapa besar tingkat pelayanan di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif. Populasi yang diperoleh pada saat penelitian yaitu seluruh penumpang yang ada di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb. Serta menggunakan Rumus *Slovin* sebagai cara untuk mengambil sebuah sampel. Mengenai metode pengumpulan data yang dipakai adalah dengan cara memberikan kuesioner ke para penumpang *Speed Boat* Di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb sebagai data primer dan hasil analisis dokumen sebagai data sekunder.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan jasa di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb sudah optimal berdasarkan hasil dari 6 tolak ukur kualitas pelayanan jasa menurut maxwell, akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yaitu ketertiban pengaturan muat kendaraan yang dirasakan oleh penumpang masih belum baik atau berkualitas.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Jasa, Dermaga*

POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL

ABSTRACT

The Sanggam Tourism Pier is one of the piers managed or supervised by the Department of Transportation in the field of River, Lake and Ferry Transportation (ASDP) in Berau Regency. This pier is also one of the crossings that serve crossing services to Derawan Island and Maratua Island. The problem raised through this research is how big the level of service at the Sanggam Tanjung Redeb Tourism Pier. This research was conducted using a quantitative descriptive method. The population obtained at the time of the study were all passengers at the Sanggam Tanjung Redeb Tourism Pier. As well as using the Slovin formula as a way to take a sample. Regarding the data collection method used is by giving questionnaires to the Speed Boat passengers at the Sanggam Tanjung Redeb Tourism Pier as primary data and the results of document analysis as secondary data.

The results obtained from this study are the level of Service Quality at the Sanggam Tanjung Redeb Tourism Pier is optimal based on the results of the 6 service quality benchmarks according to Maxwell, but there are still some shortcomings, namely the orderliness of vehicle loading arrangements felt by passengers is still not good or quality

Keyword: *Service Quality, Service, Pier*

POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul:

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DI DERMAGA WISATA
SANGGAM TANJUNG REDEB”.**

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Studi Sarjana Terapan di Program Studi Teknologi Rekayasa Logistik Politeknik Sinarmas Berau Coal. Untuk itu kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Kris Adi Nugraha, S.Mn.,M.M.,CSCA.,CPLM. Selaku dosen pembimbing.
2. Ibu Dewi Safitriani, ST.,M.Si. selaku Dosen penguji I. Dan selaku kepala Program Studi Teknologi Rekayasa Logistik.
3. Bapak Sabirin Ali selaku kepala seksi ASDP Dinas Perhubungan.
4. Seluruh mahasiswa D-IV Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Logistik khususnya Angkatan 2018 merupakan rekan-rekan seperjuangan yang selalu membantu dan mendukung penyusunan tugas akhir.

Kami menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu kami mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

**POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL**

Berau, 27 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR MOTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.5.1 Manfaat Akademik	3
1.5.2 Manfaat Praktisi.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	4
2.2 Pengertian Jasa	4
2.2.1 Karakteristik	5
2.2.2 Pemasaran Jasa	6
2.3 Transportasi.....	6
2.3.1 Jenis-Jenis Transportasi.....	7
2.3.2 Peran Transportasi	8
2.3.3 Fungsi Transportasi	9
2.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Jasa Transportasi	9
2.4 Penelitian Terdahulu	12
2.5 Kerangka Konsep	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	15
3.2 Lokasi Penelitian.....	15
3.3 Metode Pengumpulan Data	15
3.3.1 Penelitian Lapangan	15

3.3.2	Penelitian Kepustakaan (<i>Library Research</i>).....	16
3.4	Jenis dan Sumber Data	16
3.4.1	Jenis Data.....	16
3.4.2	Sumber Data	17
3.5	Populasi dan Sampel	17
3.5.1	Populasi	17
3.5.2	Sampel	17
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian.....	18
3.7	Teknik Analisis Data	18
3.7.1	Uji Statistik Deskriptif	18
3.7.2	Skala Likert	19
3.7.3	Rentang Tafsiran.....	19
3.7.4	Analisis Rata-rata	20
3.8	Diagram Alir Penelitian	21
3.9	Definisi Operasional.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		25
4.1	Deskripsi Data.....	25
4.2	Hasil Penelitian	27
4.2.1	Ketepatan dan Relevansi Pelayanan.....	27
4.2.2	Ketersediaan dan Terjangkaunya Sarana dan Prasarana	31
4.2.3	Terjaminnya Rasa Keadilan Dalam Pelayanan	36
4.2.4	Penerimaan Pelayanan.....	41
4.2.5	Ekonomis dan Efisien Pelayanan	47
4.2.6	Keefektifan Pelayanan.....	50
4.3	Hasil Analisis Data.....	53
BAB V PENUTUP.....		56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN.....		60
BIODATA PENULIS.....		66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	14
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	21
Gambar 4. 1 Grafik Jenis Kelamin Responden (Data Olahan, 2022)	25
Gambar 4. 2 Grafik Pekerjaan Responden (Data Olahan, 2022)	26
Gambar 4. 3 Grafik Usia Responden (Data Olahan, 2022).....	26
Gambar 4. 4 Grafik Penghasilan (Data Olahan, 2022).....	27
Gambar 4. 5 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	28
Gambar 4. 6 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	29
Gambar 4. 7 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	30
Gambar 4. 8 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	32
Gambar 4. 9 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	33
Gambar 4. 10 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	34
Gambar 4. 11 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	36
Gambar 4. 12 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	37
Gambar 4. 13 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	38
Gambar 4. 14 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	39
Gambar 4. 15 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	42
Gambar 4. 16 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	43
Gambar 4. 17 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	44
Gambar 4. 18 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	45
Gambar 4. 19 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	47
Gambar 4. 20 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	48
Gambar 4. 21 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	50
Gambar 4. 22 Tabel Distribusi Frekuensi Spss (Data Olahan, 2022).....	51

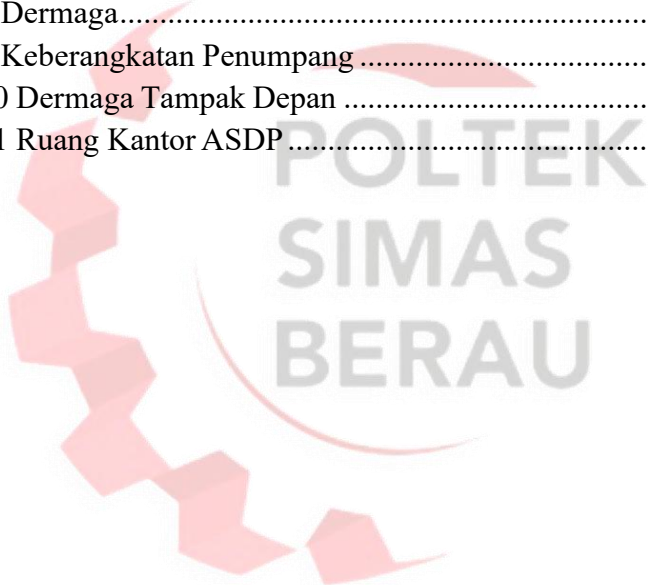
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. 1 Rentang Penafsiran.....	20
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	22
Tabel 4. 1 Keberangkatan <i>Speed Boat</i> Sudah Sesuai dengan Jadwal.....	28
Tabel 4. 2 Rentan Penafsiran.....	28
Tabel 4. 3 <i>Speed Boat</i> Tiba di Dermaga Tujuan Sudah Sesuai dengan dijadwal ..	29
Tabel 4. 4 Rentan Penafsiran.....	29
Tabel 4. 5 Informasi yang Diberikan Jelas dan Dapat Dipercaya	30
Tabel 4. 6 Rentan Penafsiran.....	30
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Ketepatan dan Relevansi Pelayanan di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb.....	31
Tabel 4. 8 Rentan Penafsiran.....	31
Tabel 4. 9 Sarana dan Prasarana di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung redeb.....	32
Tabel 4. 10 Rentan Penafsiran.....	32
Tabel 4. 11 Sarana dan Prasarana Yang Tersedia Digunakan Sesuai Dengan Fungsinya	33
Tabel 4. 12 Rentan Penafsiran.....	33
Tabel 4. 13 Sarana dan Prasarana Yang Mudah Diakses Oleh Penumpang	34
Tabel 4. 14 Rentan Penafsiran.....	34
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Ketersediaan dan Terjangkaunya Sarana dan Prasarana di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb	35
Tabel 4. 16 Rentan Penafsiran.....	35
Tabel 4. 17 Petugas Memberikan Pelayanan Secara Adil dan Merata Kepada Penumpang.....	36
Tabel 4. 18 Rentan Penafsiran.....	37
Tabel 4. 19 Perbedaan Harga Tiket Anak-Anak dan Dewasa Sudah Jelas	37
Tabel 4. 20 Rentan Penafsiran.....	38
Tabel 4. 21 <i>Design</i> atau Bentuk Tiket Sudah Layak	38
Tabel 4. 22 Rentan Penafsiran.....	39
Tabel 4. 23 Harga Tiket Sudah Sesuai atau Sebanding dengan Fasilitas yang Diberikan.....	39
Tabel 4. 24 Rentan Penafsiran.....	40
Tabel 4. 25 Rekapitulasi Terjaminnya Rasa Keadilan Dalam Pelayanan di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb.....	40
Tabel 4. 26 Rentan Penafsiran.....	41
Tabel 4. 27 Petugas Memberikan Pelayanan yang Baik dan Sopan.....	42
Tabel 4. 28 Rentan Penafsiran.....	42

Tabel 4. 29 Petugas Sudah Menjaga Keamanan dan Ketertiban Dengan Baik	43
Tabel 4. 30 Rentan Penafsiran.....	43
Tabel 4. 31 Petugas Cepat Tanggap dan Sigap Dalam Menanggapi Keluhan Penumpang.....	44
Tabel 4. 32 Rentan Penafsiran.....	44
Tabel 4. 33 Petugas Memahami Apa yang Dinginkan dan Apa yang Menjadi Kebutuhan Penumpang	45
Tabel 4. 34 Rentan Penafsiran.....	45
Tabel 4. 35 Rekapitulasi Penerimaan Pelayanan di Dermaga Wisata Sangga Tanjung Redeb	46
Tabel 4. 36 Rentan Penafsiran.....	46
Tabel 4. 37 Harga Tiket Terjangkau	47
Tabel 4. 38 Rentan Penafsiran.....	47
Tabel 4. 39 Area Parkir yang Memadai.....	48
Tabel 4. 40 Rentan Penafsiran.....	48
Tabel 4. 41 <i>Design</i> atau Bentuk Tiket Sudah Layak	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 42 Rentan Penafsiran.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 43 Rekapitulasi Ekonomis dan Efisien Pelayanan di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb.....	49
Tabel 4. 44 Rentan Penafsiran.....	49
Tabel 4. 45 Sarana Dan Prasarana yang Tersedia Nyaman Digunakan.....	50
Tabel 4. 46 Rentan Penafsiran.....	50
Tabel 4. 47 Petugas Mengetahui dan Bertanggung Jawab Akan Tugas-Tugas Bidang yang Ditangani	51
Tabel 4. 48 Rentan Penafsiran.....	51
Tabel 4. 49 Rekapitulasi keefektifan pelayanan di dermaga wisata sanggam tanjung redeb.....	52
Tabel 4. 50 Rentan Penafsiran.....	52
Tabel 4. 51 Rekapitulasi Indikator Tolak Ukur Pelayanan Jasa Menurut Maxwell	53
Tabel 4. 52 Rentan Penafsiran.....	53
Tabel 4. 53 Variabel Dengan Indikator Penentu Kualitas Pelayanan	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Pembagian Kuesioner	60
Lampiran 2 Dokumentasi Pembagian Kuesioner	60
Lampiran 3 Dokumentasi Pembagian Kuesioner	61
Lampiran 4 Dokumentasi Pembagian Kuesioner	61
Lampiran 5 Dokumentasi Pembagian Kuesioner	62
Lampiran 6 Dokumentasi Pembagian Kuesioner	63
Lampiran 7 <i>Speed Boat</i>	63
Lampiran 8 Dermaga.....	64
Lampiran 9 Keberangkatan Penumpang	64
Lampiran 10 Dermaga Tampak Depan	65
Lampiran 11 Ruang Kantor ASDP	65



**POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL**