

**ANALISA KUALITAS DALAM RANGKA PENINGKATAN
PELAYANAN KESELAMATAN KAPAL FERRY
PENYEBERANGAN RO-RO**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister

Riky Adrian Oktora

0806422731



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS INDONESIA
SALEMBA
JUNI 2010**

ABSTRAK

Nama : Riky Adrian Oktora
Program Studi : Teknik Industri
Judul : Analisa Kualitas Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan
Keselamatan Kapal Ferry Penyeberangan Ro-Ro

Kesenjangan yang terjadi antara persepsi pelanggan atas performansi kualitas jasa kapal ferry penyeberangan Ro-Ro dengan ekspektasi pelanggan atas atribut kualitas jasa, akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu sangatlah diperlukan pengidentifikasian dan peningkatan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas jasa khususnya pada kapal ferry penyeberangan Ro-Ro saat ini. Dengan menggunakan analisis gap, didapatkan respon dari 53 pelanggan yang menggunakan jasa kapal ferry penyeberangan Ro-Ro. Berdasarkan prioritasnya, atribut yang harus diperbaiki dan diperhatikan adalah keselamatan bagi penumpang dan awak kapal, dari 15 atribut yang ada. Atribut yang menjadi prioritas selanjutnya diolah dengan menggunakan analisis faktor dan didapatkan 120 responden dari beberapa kapal ferry penyeberangan Ro-Ro. Data diolah dan memilih metode Principal Axis Factoring dan Varimax Method sebagai teknik ekstraksi dan rotasi faktor. Dari pengolahan tersebut diperoleh 7 faktor. Faktor-faktor yang diperoleh selanjutnya diinterpretasikan dan didapatkan 7 dimensi keselamatan di kapal ferry penyeberangan Ro-Ro. Untuk meningkatkan kualitas jasa pada kapal ferry penyeberangan Ro-Ro, maka pihak manajemen perlu mengutamakan peningkatan pelayanan pada dimensi keselamatan berdasarkan faktor-faktornya.

Kata kunci :

Analisis gap, analisis faktor, peningkatan kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Name : Riky Adrian Oktora
Study Program : Industrial Engineering
Title : Service Quality Analysis for Improving Safety Service in
Ro-Ro Ferry

The gap between customer perceptions of service quality performance Ro-Ro ferry with customer expectations of service quality attributes, will give a big impact on customer satisfaction. Hence, it is very necessary for identification of the factors that influence the quality of ferry services and its improvement, especially for Ro-Ro ferry nowadays. By using gap analysis, it is obtained responses from 53 customers who use the Ro-Ro ferry services. Based on the priorities, one of 15 attributes that must be repaired and considered is the safety for passengers and crew. The attribute used the Factor Analysis conducted by using Principal Axis Factoring and Varimax Method for extraction and rotation factors. This research has collected 120 respondents from several Ro-Ro ferries. Factor analysis result was obtained seven factors. Those factors were interpreted and founded 7 factors of safety on board Ro-Ro ferry. To improve the Ro-Ro service quality, then management needs to prioritize service improvement of safety dimension based on its factors .

Keyword :

Gap analysis, factor analysis, improvement service quality.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Diagram Keterkaitan Masalah	4
1.3 Rumusan Permasalahan	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.6 Metodologi Penelitian.....	6
1.6.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	8
2. LANDASAN TEORI	10
2.1 Pendahuluan.....	10
2.2 Manajemen Jasa	10
2.3 Kualitas Jasa.....	14
2.3.1 Pengertian	14
2.3.2 Dimensi Kualitas Jasa	16
2.3.3 Penilaian Atas Kualitas Jasa	17
2.4 Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5 Analisa Faktor.....	21
2.5.1 Konsep Dasar	21
2.5.2 Pelaksanaan Analisis Faktor	23
2.5.2.1 Kelayakan dan Kecukupan Data	24
2.5.2.2 Metode Ekstraksi dan Jumlah Faktor.....	25
2.5.2.3 Rotasi Faktor	26
2.5.2.4 Interpretasi Faktor	27
2.6 Teori Yang Melandasi Pengumpulan Data Dan Konsep Pengukuran ...	28
2.6.1 Jenis Penelitian.....	28
2.6.2 Jenis Data	29
2.6.3 Metoda Pengumpulan Data.....	29
2.6.3.1 Wawancara.....	30
2.6.3.2 Kuesioner	30
2.6.3.3 Observasi.....	31
2.6.3.4 Teknik Sampling.....	32

2.6.3.5	Skala Pengukuran.....	35
2.6.3.6	Skala Likert.....	36
2.7	Teori Yang Melandasi Pengolahan Data dan Analisis.....	37
2.7.1	Uji Validitas	37
2.7.2	Uji Reliabilitas	38
3.	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	40
3.1	Pendahuluan.....	40
3.2	Pelaksanaan <i>Pilot Study</i>	40
3.3	Profil Responden.....	40
3.4	Hasil Data Persepsi dan Ekspektasi Konsumen.....	42
3.5	Analisis Gap.....	44
3.6	Keselamatan Kapal Laut di Indonesia.....	47
3.6.1	Kecelakaan Kapal di Laut.....	48
3.6.2	Safety Orientation Model (SOM)	52
3.6.3	Identifikasi Variabel-Variabel Penelitian.....	54
3.7	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	57
3.7.1	Pengumpulan Data	57
3.7.2	Pemeriksaan Kuesioner.....	58
3.7.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	58
3.7.4	Perbaikan Kuesioner	58
3.8	Analisis Faktor.....	58
3.8.1	Kelayakan <i>Factoring</i> dan Kecukupan Data.....	59
3.8.2	Pembentukan Faktor	60
3.8.3	Rotasi Faktor	64
4.	ANALISIS DATA	68
4.1	Pendahuluan.....	68
4.2	Analisis Dimensi Keselamatan.....	68
4.3	Analisis Keseluruhan	78
4.3.1	Hardware (Peralatan dan Material).....	78
4.3.2	Humanware (Manusia).....	81
4.3.3	Software (metode dan prosedur).....	83
5.	KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	87
	DAFTAR REFERENSI	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Umur Kapal-kapal Perintis Tahun 1997 dan 2002	3
Tabel 3.1	Profil Demografi Responden	41
Tabel 3.2	Tingkat Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Kapal Ferry Penyeberangan Ro-Ro (Skala Likert 1-5).....	43
Tabel 3.3	Tingkat Ekspektasi Terhadap Pelayanan Kapal Ferry Penyeberangan Ro-Ro	44
Tabel 3.4	Prioritas Gap Pada Atribut Pelayanan Kapal Ferry Penyeberangan Ro-Ro	46
Tabel 3.5	Rekapitulasi Data Kecelakaan Laut KNKT Tahun 2007	50
Tabel 3.6	Rekapitulasi Data Kecelakaan Laut KNKT Tahun 2008	51
Tabel 3.7	Spesifikasi Variabel-Variabel Penelitian	55
Tabel 3.8	Kecukupan Data Keseluruhan.....	59
Tabel 3.9	Total Variance Explained.....	60
Tabel 3.10	Principal Axis Factoring (Eigenvalue ≥ 1)	63
Tabel 3.11	Rotasi Oblimin	64
Tabel 3.12	Rotasi Varimax	66
Tabel 4.1	Pengelompokkan Atribut dengan Rotasi Oblimin	69
Tabel 4.2	Pengelompokkan Atribut dengan Rotasi Varimax.....	70
Tabel 4.3	Kesamaan dan Perbedaan Rotasi Oblimin dan Varimax	71
Tabel 4.4	Penamaan Dimensi Keselamatan Pada Kapal Ferry Penyeberangan Ro-Ro	72
Tabel 4.5	Rantai Pembangunan Hardware.....	81
Tabel 4.6	Rantai Pembangunan Humanware	83
Tabel 4.7	Rantai Pembangunan Software	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Keterkaitan Masalah	4
Gambar 1.2	Diagram Alir Metodologi Penelitian	6
Gambar 2.1	Service Process Matrix	12
Gambar 2.2	Tantangan bagi Para Manajer Jasa.....	13
Gambar 2.3	Penilaian Pelanggan atas Kualitas Jasa.....	18
Gambar 2.4	Model Integrasi Kepuasan dan Kualitas Jasa.....	19
Gambar 2.5	Anteseden dan Konsekuensi Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator.....	20
Gambar 2.6	Klasifikasi Analisis Multivariat	23
Gambar 3.1	Persepsi dan Ekspektasi Atribut Kualitas Jasa.....	47
Gambar 3.2	Safety Orientation Model.....	53
Gambar 3.3	Grafik Scree Plot.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	PENGUJIAN KUESIONER	2
1.1	Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	2
1.2	Validitas Pertanyaan Bagian Persepsi.....	2
1.3	Validitas Pertanyaan Bagian Ekspektasi.....	4
Lampiran 2	PENGOLAHAN DENGAN ANALISA FAKTOR	6
2.1	KMO dan Bartlett's Test.....	6
2.2	Matriks Korelasi antar Variabel (<i>Correlation Matrix</i>)	7
2.3	Matriks Anti-Image (<i>Anti-Image Matrices</i>).....	12
2.4	Tabel Communalities	25
2.5	Tabel Total Variance Explained	26
2.6	Grafik Scree Plot.....	27
2.7	Tabel Matriks Faktor.....	28
2.8	Rotasi Faktor dengan Metode Varimax	29
2.9	Rotasi Faktor dengan Metode Oblimin.....	32