

KAJIAN TERHADAP PERILAKU DAN KEPUASAN PENUMPANG KAPAL FERRY CEPAT AMBULU RUTE SURABAYA-BANJARMASIN

Sumarno

Abstrak

Perilaku penumpang kapal merupakan tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menentukan suatu produk (jasa), termasuk pengambilan keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan tersebut. Dengan dipahaminya perilaku penumpang kapal, maka perusahaan dapat memberikan kepuasan yang lebih baik kepada penumpangnya. Dalam penulisan ini yang dikaji adalah tentang faktor-faktor pelayanan apa yang banyak mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang kapal dan ingin mengetahui hubungan antara variabel identitas diri dan perilaku penumpang kapal dengan pelayanan yang diterimanya (persepsi) dari Kapal Ferry Cepat Ambulu rute Surabaya-Banjarmasin, dengan menggunakan analisis korespondensi dan analisis regresi logistik.

Kata kunci: *kepuasan, persepsi, regresi logistik*

PENDAHULUAN

Peranan transportasi sangat penting dalam menghubungkan antara daerah sumber bahan baku, daerah produksi, daerah pemasaran, dan daerah pemukiman sebagai tempat tinggal konsumen. Jadi transportasi dapat diartikan sebagai perpindahan barang dan penumpang dari tempat asal ke tempat tujuan. Tiga hal yang saling berkaitan dalam aktifitas transportasi, yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkutnya, dan adanya rute yang dapat dilewatinya. Transportasi menyebabkan nilai barang menjadi lebih tinggi di tempat tujuan daripada di tempat asal, dan nilai ini lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan untuk pengangkutannya. Nilai yang diberikan oleh aktifitas transportasi adalah nilai kegunaan tempat (*place utility*) dan nilai kegunaan waktu (*time utility*). Kedua nilai ini diperoleh jika barang telah diangkut ke tempat dimana nilainya lebih tinggi dan dapat dimanfaatkan tepat pada waktunya [H.M.N. Nasution, 1996].

Sumarno

Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil

Prodi DIII Transportasi Fak. Teknik Universitas Negeri Jakarta

Kemudahan dalam mengakses informasi disegala bidang bagi setiap pelaku bisnis pada saat ini, menjadikan persaingan bisnis menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar regional dan internasional. Hal ini juga terjadi pada bisnis jasa transportasi laut (jasa kapal ferry). Agar tetap bisa bertahan dan berkembang ditengah-tengah persaingan yang begitu ketat, maka perusahaan kapal ferry harus mampu memberikan kepuasan kepada para penumpangnya. Misalnya dengan memberikan pelayanan yang ramah dan cepat, harga tiket yang terjangkau, keamanan dalam perjalanan, dan waktu tempuh yang lebih pendek dari kompetitornya. Apabila penumpang kapal merasa puas, maka ia akan memperlihatkan peluang yang besar untuk memakai jasa kapal ferry pada perusahaan yang sama di masa yang akan datang.

P.T. ASDP cabang utama Surabaya dengan armada kapal ferry cepatnya, yaitu kapal ferry cepat Ambulu yang melayani rute Surabaya-Banjarmasin pergi pulang, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya pada penumpang kapal dengan tujuan Surabaya-Banjarmasin pergi pulang sehingga penumpang kapal tetap setia naik kapal ferry cepat Ambulu untuk rute Surabaya-Banjarmasin. Hal ini mengingat karena tidak hanya P.T ASDP dengan kapal ferry cepat Ambulunya yang melayani rute Surabaya-Banjarmasin pergi pulang, akan tetapi juga kapal-kapal dari perusahaan pelayaran lain yang melayani rute yang sama.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut :

1. Faktor-faktor pelayanan apa yang banyak memberi kepuasan pada penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu rute Surabaya-Banjarmasin?
2. Bagaimana hubungan antara variabel identitas diri dan perilaku penumpang kapal dengan tingkat kepuasan penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu rute Surabaya-Banjarmasin ?

Tujuan dari penulisan ini adalah;

1. Untuk mengetahui faktor-faktor pelayanan apa saja yang banyak memberikan kepuasan pada penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu rute Surabaya-Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui hubungan antara variabel identitas diri dan perilaku penumpang kapal dengan tingkat kepuasan penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu rute Surabaya-Banjarmasin.

Adapun permasalahannya dibatasi pada hal-hal berikut :

1. Penumpang kapal yang diteliti adalah penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu untuk rute Surabaya-Banjarmasin, yang berangkat dari Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya pada bulan Mei 2001.
2. Dalam penelitian ini, kondisi sosial ekonomi yang terjadi pada saat data diambil tidak dijadikan bahan pertimbangan. Dengan kata lain bahwa persepsi penumpang kapal terhadap pelayanan Kapal Ferry Cepat Ambulu rute Surabaya-Banjarmasin tidak dipengaruhi oleh gejolak yang terjadi dalam masyarakat.

DASAR TEORI

Analisis Korespondensi

Metode analisis korespondensi merupakan suatu metode yang mempelajari hubungan antara dua atau lebih variabel yang juga merupakan bagian dari analisis multivariate. Analisis ini digunakan untuk mereduksi dimensi kategori dan menggambarkan profil vektor baris dan vektor kolom suatu matrik data dari tabel kontingensi. Pada analisis ini data yang digunakan adalah data yang bersifat kategorikal.

Konstruksi Geometri Matrik Data

Jika Y adalah suatu matrik berukuran $(I \times J)$ dimana I menunjukkan baris dan J menunjukkan kolom, secara geometris baris-baris dan kolom-kolom dari Y digambarkan sebagai satu titik dalam ruang vektor berdimensi J untuk baris, diberi lambang R^J dan disebut sebagai ruang individu, dan ruang dimensi I untuk kolom, dilambangkan R^I yang disebut ruang variabel (Tabel 2.2.). Setelah disusun matriknya, untuk selanjutnya dibuat tabel frekuensi relatif yang menunjukkan matrik analisis hubungan, dalam hal ini dinotasikan P . Matrik korespondensi P didefinisikan sebagai matrik dari elemen-elemen Y dibagi dengan totalnya dengan jumlahan titik-titik sama dengan satu.

Jumlahan baris dan kolom dari matrik P merupakan massa baris (r_i) dan massa kolom (c_j). Matrik D_r adalah matrik diagonal berukuran $(I \times I)$ dengan elemen-elemennya terdiri dari massa baris atau elemen-elemen vektor r , sedangkan D_c adalah matrik diagonal berukuran $(J \times J)$ dengan elemen-elemen diperoleh dari massa kolom atau elemen-elemen vektor c . Vektor $r_{(I \times 1)}$ dan $c_{(1 \times J)}$ merupakan penjumlahan dari matrik P .

Profil baris dan profil kolom dari matrik P diperoleh dengan membagi vektor baris dan vektor kolom dengan masing-masing massanya. Matrik profil baris (R) dan profil kolom (C) dinyatakan oleh :

$$R_{ixj} = D_r^{-1} P$$

$$C_{ixj} = D_c^{-1} P^T$$

Model Regresi Logistik

Analisa data untuk menggambarkan hubungan antara suatu variabel respon (Y) dengan satu atau beberapa variabel prediktor (X_1, X_2, \dots, X_p) dapat dilakukan dengan metode regresi. Tujuan dari analisis dengan menggunakan metode tersebut untuk memperoleh model terbaik dan sederhana yang dapat menggambarkan hubungan antara beberapa variabel respon dengan beberapa variabel prediktor.

Model regresi logistik digunakan untuk mencari hubungan variabel respon yang bersifat biner atau dikotomis, dengan faktor satu atau lebih variabel independen berskala kontinyu atau kategori. Outcome dari variabel respon Y dengan dua kategori yaitu 'sukses' atau 'gagal' yang dinotasikan dengan $Y=1$ (sukses) dan $Y=0$ (gagal). Dalam keadaan demikian, maka variabel Y mengikuti distribusi Bernoulli untuk setiap observasi. Fungsi probabilitas distribusi Bernoulli untuk setiap observasi adalah:

$$F(y_i) = p^{y_i} (1-p)^{1-y_i}, y_i = 0, 1$$

Dimana $p = p(y_i = 1)$

Identifikasi Variabel Penulisan

Setelah dilakukan studi literatur dan pengamatan, maka diperoleh variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Variabel-variabel ini berjumlah 26 dimana terbagi menjadi dua bagian. Bagian pertama (variabel 1 – variabel 12) akan digunakan untuk menjawab tujuan kedua (analisis regresi logistik), sedangkan variabel 13 sampai 26 digunakan untuk menjawab tujuan pertama (analisis korespondensi).

Untuk lebih jelasnya variabel-variabel tersebut adalah:

- I. Variabel-variabel identitas dan perilaku penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu rute Surabaya-Banjarmasin :
 1. Jenis kelamin
 2. Usia

3. Tingkat Pendidikan Terakhir
 4. Pekerjaan Utama
 5. Status Perkawinan
 6. Rata-rata pengeluaran perbulan
 7. Alasan Utama naik Kapal Ferry Cepat Ambulu
 8. Media informasi
 9. Saran
 10. Frekuensi naik Kapal Ferry Cepat Ambulu.
 11. Kelas yang dipilih
 12. Alasan memilih kelas
- II. Variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu Surabaya-Banjarmasin :
1. Penampilan crew kapal
 2. Keramahan crew kapal
 3. Kejelasan informasi
 4. Perhatian khusus
 5. Kenyamanan ruang tunggu
 6. Pemesanan tiket
 7. Hidangan yang disajikan
 8. Jalur antrian
 9. Fasilitas bagasi
 10. Fasilitas akomodasi
 11. Waktu operasional kapal
 12. Keamanan dalam perjalanan
 13. Harga tiket
 14. Kemudahan dihubungi via telepon

Sedangkan untuk variabel responnya (Y) dengan katagori puas (= 1 ; jika total skor penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu berkisar antara 41,6 - 70), tidak puas (= 0 ; jika total skor penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu berkisar antara 14 – 41,5).

Pengolahan Data

Adapun langkah-langkah analisis data dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi variabel-variabel yang relevan (uji validitas dan reliabilitas).
2. Mengelompokkan variabel yang digunakan dalam analisis korespondensi dan regresi logistik.
3. Menganalisis variabel yang mempengaruhi penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh P.T. ASDP.
4. Menganalisis hubungan antara variabel-variabel Identitas dan Perilaku penumpang dengan tingkat kepuasan penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu Surabaya-Banjarmasin.
5. Dari langkah 3 dan 4, kemudian menyimpulkannya.

PEMBAHASAN

Dengan membandingkan nilai-nilai korelasi yang diperoleh dengan nilai kritik pada tabel korelasi, dimana $\alpha = 0,05$ dan $n - 2 = 198$, dan dengan menggunakan interpolasi diperoleh nilai kritik sebesar 0,142. Karena nilai korelasi yang diperoleh dari masing-masing pertanyaan berada diatas nilai kritik dengan $\alpha = 5 \%$, maka semua pertanyaan diatas memiliki validitas kontrak, dengan kata-kata lain pertanyaan-pertanyaan tersebut mengukur aspek yang sama.

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan membelah item yang valid menjadi dua bagian, diperoleh nilai korelasi antara belahan pertama dengan belahan kedua sebesar 0,6812. Untuk mencari nilai reliabilitas secara keseluruhan digunakan koreksi dengan menggunakan rumus reliabilitas diperoleh nilai sebesar 0,8103. Dari nilai yang didapatkan ternyata hasilnya lebih besar dari nilai korelasi sebelumnya dan berada diatas nilai kritik 0,142, dengan demikian skala pengukur yang disusun adalah reliabel.

Dari analisis terhadap elemen baris dan kolom, langkah selanjutnya adalah menganalisis secara serentak (baris dan kolom) untuk melihat kecenderungan persepsi penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu terhadap mutu pelayanan P.T. ASDP berdasarkan tingkat kepuasan penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu yang dipetakan dalam peta persepsi. Peta persepsi ini menggambarkan hasil pengukuran persepsi penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu, yang berisi posisi atribut pelayanan dan tingkat kepuasannya yang dipetakan dalam peta 2 dimensi.

Langkah selanjutnya adalah membahas model yang menyatakan hubungan antara variabel yang menjelaskan (prediktor/independen) dengan variabel respon. Variabel independen sebanyak 12 variabel, yaitu : jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, pekerjaan, status perkawinan, rata-rata pengeluaran perbulan, alasan utama naik kapal ferry cepat Ambulu, media informasi, saran untuk naik kapal ferry cepat Ambulu, frekuensi naik kapal ferry cepat Ambulu, kelas yang dipilih, dan alasan memilih kelas. Sedangkan variabel responnya adalah puas atau tidak. Dikatakan puas (diberi kode 1), yakni bila penumpang kapal ferry cepat memiliki skor total penilaian terhadap kualitas pelayanan kapal ferry cepat Ambulu berkisar antara 41,6 – 70. Dikatakan tidak puas (diberi kode 0), yakni bila penumpang kapal ferry cepat memiliki skor total terhadap kualitas pelayanan kapal ferry cepat Ambulu berkisar antara 14 – 41,5.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis korespondensi disimpulkan bahwa penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu rute Surabaya-Banjarmasin cenderung menyatakan penampilan crew kapal, keramahan crew kapal dan perasaan aman dalam perjalanan adalah baik. Untuk atribut kenyamanan ruang tunggu, hidangan, kejelasan informasi, fasilitas bagasi, perhatian khusus, dan ketepatan waktu, persepsi penumpang kapal cenderung menyatakan cukup. Sedangkan untuk fasilitas akomodasi, pemesanan tiket, dan jalur antrian, persepsi penumpang kapal cenderung menyatakan buruk.
2. Dari hasil analisis regresi logistik tunggal dan serentak didapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu rute Surabaya-Banjarmasin, yaitu jenis pekerjaan, pengeluaran rata-rata perbulan, dan alasan memilih kelas.

Dari ketiga variabel tersebut masuk dalam model terbaik dengan interpretasi sebagai berikut :

*** Pengaruh Pekerjaan**

Responden yang berprofesi sebagai pegawai negeri mempunyai kemungkinan merasa puas sebesar 5.8945 kali dibanding responden yang bekerja lainnya.

Sedangkan untuk penumpang yang sebagai pegawai swasta sebesar 2.8421 kali, yang wiraswasta sebesar 1.3947 kali dibandingkan nasabah yang bekerja pada bidang lainnya.

*Pengaruh rata-rata pengeluaran perbulan

Responden yang mempunyai pengeluaran kurang dari Rp.500.000,- mempunyai kemungkinan merasa puas sebesar 0.4706 kali, sedangkan untuk nasabah yang pengeluarannya Rp. 500.000,- sampai Rp. 1000.000,- cenderung merasa puas sebesar 0.3015 kali, masing-masing jika dibandingkan nasabah yang pengeluarannya lebih dari Rp. 1000.000,-.

*Pengaruh variabel Alasan Memilih Kelas

Responden yang menjadi penumpang dengan alasan memilih kelas karena tarif relatif murah mempunyai rasa puas 0.3801 kali dibandingkan dengan penumpang kapal dengan alasan memilih kelas karena pelayanan lebih baik. Sedangkan untuk penumpang dengan alasan memilih kelas karena fasilitas yang disediakan cukup memadai kemungkinan merasa puas sebesar 1.2549 kali dibanding dengan penumpang kapal dengan alasan memilih kelas karena pelayanan lebih baik.

Saran

Agar keberadaan Kapal Ferry Cepat Ambulu tetap disukai oleh pengguna jasa angkutan penyeberangan, maka pihak P.T. ASDP selaku operator Kapal Ferry Cepat Ambulu perlu memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanannya. Terutama untuk fasilitas akomodasi, jalur antrian dan pemesanan tiket yang mana menurut persepsi penumpang kapal termasuk dalam kategori buruk.

Untuk kajian lebih lanjut diperlukan pemahaman tentang perilaku penumpang Kapal Ferry Cepat Ambulu dengan lebih mendalam dan informasi yang akurat mengenai objek penelitian maupun populasi penelitian, Untuk itu diperlukan perbaikan metode pengambilan data, sehingga dapat diperoleh informasi yang lebih rinci mengenai variabel deskripsi penumpang kapal dan atribut pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kleinbaum, David G., 1992, *LOGISTIC REGRESSION*, Springer.
- Kotler, Philip, 1996, *MANAJEMEN PEMASARAN, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Buku Satu edisi kedelapan, Penerbit Salemba Empat – Prentice Hall, Jakarta.

- Nasution, H.M.N. Drs, 1996. *Manajemen Transportasi*, Penerbit Ghalia Indonesia, Singarimbun, Masri dan Efendi, Sofyan, 1985, *METODE PENELITIAN SURVEI*, LP3S, Jakarta.
- Suparto, 2000, *Analisis Statistik Terhadap Perilaku dan Kepuasan Pelanggan BMI Cabang Surabaya*, Tugas Akhir Program S1 Jurusan Statistika ITS Surabaya.
- Tjiptono, Fandy, 1998, *STRATEGI PEMASARAN*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Jhonson, Richard A. and Wichern, Dean W, 1992, *Applied Multivariate Statistical Analysis*, Prantice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Tim Penelitian dan Pengembangan Wahana Komputer Semarang, 1997, *Analisis Statistik Nonparametrik dengan SPSS 7.5 for Windows 95*, Penerbit Andi Yogyakarta.