

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI**  
**PENUMPANG DAN PERSEPSI PERUSAHAAN**  
**TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN**  
**PELABUHAN FERI TANJUNG API-API**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana**  
**Teknik Pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas**  
**Sriwijaya**



**HENDI ANDREAN**  
**03011381823102**

**JURUSAN TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

# ANALISIS KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI PENUMPANG DAN PERSEPSI PERUSAHAAN TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN FERI TANJUNG API-API

## LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar  
Sarjana Teknik

Oleh :

**HENDI ANDREAN**

**03011381823102**

Palembang, Januari 2023

Diperiksa dan disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing 1,



Rhaptalyani, S.T., M.Eng., Ph.D.

NIP. 198504032008122006

Diperiksa dan disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing 2,

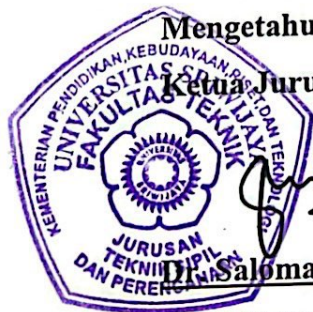


Debby Yulinar Permata, S.T., M.T.

NIP. 1671045607890007

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Jurusan Teknik Sipil,



Saloma, S.T., M.T.

NIP. 197610312002122001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T, atas berkat rahmat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal yang berjudul “Analisis Kesenjangan Antara Ekspektasi Penumpang dan Persepsi Perusahaan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Pelabuhan Feri Tanjung Api-Api ”. Tulisan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan kurikulum pada tingkat Sarjana di jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan tugas akhir ini diantaranya:

1. Kedua orang tua dan kakak yang selalu memberi dukungan baik moril dan materil dalam menjalankan perkuliahan dan sampai kepada menyelesaikan tugas akhir.
2. Ibu Dr. Saloma, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Rhapyalyani, ST, M.Eng., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan ilmu, masukan, koreksi, dan arahan yang sangat baik dalam penyelesaian skripsi saya.
4. Ibu Debby Yulinar Permata S.T., M.T. selaku dosen pembimbing 2 skripsi saya yang telah memberikan ilmu, masukan, koreksi, dan arahan yang sangat baik dalam penyelesaian skripsi saya.
5. Ibu Dr. Betty Susanti, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak membantu dan membimbing selama perkuliahan di jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan.
6. Ibu Dr. Mona Foralisa Toyfur, S.T., M.T. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Sipil Universitas Sriwijaya.
7. Semua dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
8. Semua staff jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan dan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam penyelesaian berbagai administrasi yang diperlukan.

9. Rekan-rekan sealmamater terkhusus teman-teman jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan angkatan 2018 yang selalu memberikan bantuan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

Akhir kata, semoga jasa-jasa yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan imbalan setimpal dari Allah SWT, dan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Januari 2023



Penulis

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh. Bismillahirrahmanirrahiim, atas berkah dan rahmat dari Allah SWT. serta ridho kedua orang tua, Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan harapan dan niat yang tulus untuk membanggakan Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya, dan menjadi bagian dari kemajuan dunia Teknik Sipil.

Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk orang tercinta dan tersayang atas bantuan dan kasihnya yang berlimpah.

### **Teristimewa Ayah, Ibu dan Kakak tercinta**

Saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk Ayah, Ibu dan Kakak tercinta sebagai salah satu jawaban untuk kalian yang tanpa lelah sudah mendidik serta mendukung semua keputusan dan pilihan dalam hidup saya dan juga tidak pernah putus mendoakan saya. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan, semoga kalian diberi kasih sayang berlimpah dari Allah SWT. Aamiin.

### **Untuk yang Kuhormati dan yang kubanggakan Tim Penelitian**

Tim hebat dibalik kesuksesan penelitian ini, serta dedikasi yang tinggi dalam dunia Pendidikan, Ibu Rhaptyalyani dan Ibu Debby Yulinar Permata, berkat usaha yang tulus dan ikhlas dari ibu dalam membimbing saya untuk tidak pernah menyerah, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Teman penelitian saya, Vito, Arya, Fanhar, Bunyanun dan Firhan yang bersama-sama bersemangat dalam mengerjakan penelitian ini, teman diskusi yang saling memberikan pemikirannya masing-masing hingga dapat satu kesimpulan bersama. Terima kasih atas bantuan dari ibu Lia, ibu Debby dan teman-teman, semoga kita selalu kompak walau sudah tidak di tempat yang sama. Insya Allah perjuangan kita diberkahi oleh Allah. Aamiin.

### **Untuk Teman Seperjuangan**

Kupersembahkan Tugas Akhir ini kepada teman-teman yang menjadi bagian dari hidup saya selama menjalani perkuliahan ini. 4,5 tahun bukan hal yang sebentar, tawa dan canda bersama di Universitas pada akhirnya akan berujung pada wisuda.

Terimakasih kepada Vitol, Hilman, Arya, Ojak, Dimas, Eok, Alvin, Eep pabes, Nopal ulo boy, Fadil dan yang terhormat Sembod selalu menjadi teman membuat tugas dan tak lupa diselingi nongkrong dimanapun tak kenal waktu dan tempat yang selalu mengisi masa perkuliahan menjadi lebih indah, rasa lelah menulis laporan menjadi tak terlalu lelah karena diselingi tawa terbahak bersama. Semoga tawa kita tak pernah canggung jika sudah berjalan di jalan masing - masing, semoga semua obrolan kita tak akan canggung jika sudah tak lama bersua, semoga kita semua menjadi orang yang sukses di bidangnya masing-masing, sukses tidak selalu tentang harta, apapun hal baik adalah sebuah kesuksesan jika dilakukan dengan cara yang baik (halal). Aamiin.

### **Untuk Reza Mareta Qory**

Terakhir, saya ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada *support system* terbesar saya Reza Mareta Qory, kamu sudah melakukan banyak hal luar biasa bagi saya. Terimakasih sudah memberikan warna baru didunia perkuliahan yang saya jalani ini. Terimakasih karena tak kenal lelah menumbuhkan semangat saya dalam mengerjakan Tugas Akhir ini sampai selesai walaupun jarak yang memisahkan tapi tetap menyemangati dari jauh sampai saya bisa melewati semua yang saya alami di perkuliahan ini. Terimakasih sudah turut membantu memecahkan kesulitan – kesulitan yang saya alami selama mengerjakan Tugas Akhir ini. Terimakasih selalu bersamaku di hari hari terburuku. Di hari dimana aku ragu pada masa depan bahkan diriku sendiri. Kau selalu bisa meyakinkanku bahwa aku layak dan berharga. Terimakasih kau banyak memberikan hal baik dalam hidup ku di pertemukan sosok sepertimu membuatku sangat bersyukur. Terimakasih sudah menjadi teman dalam bertukar pikiran untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Semoga kamu selalu diberi kasih saying berlimpah dari Allah SWT. Aamiin

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
RINGKASAN .....	xiii
SUMMARY .....	xiv
PERNYATAAN INTEGRITAS .....	xv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	xvi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	xvii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1 Kualitas Pelayanan .....	4
2.2 Persepsi.....	6
2.3 Harapan .....	8
2.4 Sarana Transportasi .....	9
2.5 Dimensi SERVQUAL .....	10
2.6 Kesenjangan (Gap) .....	12
2.7 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Rancangan Penelitian .....	20

3.2	Diagram Alir.....	20
3.3	Metode Penelitian.....	22
3.4	Identifikasi Dimensi dan Variabel.....	22
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
3.6	Sampel dan Populasi .....	24
3.6.1	Penumpang.....	25
3.6.2	Karyawan .....	26
3.7	Jenis Data .....	28
3.8	Sumber Data .....	28
3.9	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.10	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	30
3.11	Paired t-test.....	32
3.12	Kesenjangan Analisis .....	33
3.13	Identifikasi Variabel .....	36
3.14	Skala Pengukuran Variabel .....	37
 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		 38
4.1	Deskriptif Demografi .....	38
4.1.1	Data Demografi Penumpang .....	38
4.1.2	Data Demografi Karyawan .....	51
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
4.2.1	Penumpang.....	59
4.2.2	Karyawan .....	61
4.3	Analisa Data .....	67
4.3.1	Harapan Penumpang .....	67
4.3.2	Kenyataan yang Dirasakan Penumpang.....	69
4.3.3	Persepsi Penumpang Menurut Perusahaan .....	71
4.4	Analisis Kesenjangan .....	73
4.5	Hasil Pembahasan.....	86
4.5.1	Kesenjangan 1 - Harapan Penumpang dan Persepsi Penumpang Menurut Perusahaan .....	88



4.5.2	Kesenjangan 5 – Harapan Penumpang dan Kenyataan yang Dirasakan Penumpang .....	89
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		91
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 PZB Model Modifikasi oleh Herno Della (2020) .....	13
3.1 Diagram Alir .....	21
3.2 Pelabuhan Tanjung Api-api.....	24
3.3 Data Jumlah Karyawan Pelabuhan Tanjung Api-api.....	27
4.1 Grafik Lokasi Survei .....	38
4.2 Grafik Jam keberangkatan .....	39
4.3 Grafik Rute Keberangkatan .....	40
4.4 Grafik Jenis Kelamin Penumpang.....	41
4.5 Grafik Usia Penumpang .....	42
4.6 Grafik Pendidikan Penumpang .....	43
4.7 Grafik Pekerjaan Penumpang.....	44
4.8 Pendapatan Penumpang .....	45
4.9 Grafik Penggunaan feri .....	46
4.10 Grafik Dari Mana Tahu Tentang Feri .....	47
4.11 Grafik Pembelian Tiket.....	48
4.12 Grafik Tujuan Perjalanan .....	49
4.13 Grafik Moda Lain.....	50
4.14 Grafik Lokasi pekerjaan.....	51
4.15 Grafik Nama Perusahaan.....	52
4.16 Grafik Jabatan Karyawan.....	53
4.17 Grafik Jenis Kelamin.....	54
4.18 Grafik Usia Karyawan.....	55
4.19 Grafik Pendidikan Karyawan .....	56
4.20 Grafik Lama bekerja .....	57
4.21 Grafik Lama Berkerja di Jabatan Sekarang .....	58
4.22 Lahan Parkir Kendaraan Pribadi Pelabuhan Tanjung Api-api.....	88

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	17
3.1 Dimensi Wujud Fisik .....	22
3.2 Dimensi Keandalan .....	23
3.3 Dimensi Daya Tanggap.....	23
3.4 Dimensi Jaminan.....	23
3.5 Dimensi Empati.....	24
3.6 Produksi Penumpang Pelabuhan Tanjung Api-api .....	25
4.1 Lokasi Survei .....	38
4.2 Jam keberangkatan .....	39
4.3 Rute Keberangkatan .....	41
4.4 Jenis Kelamin Penumpang .....	41
4.5 Usia Penumpang .....	42
4.6 Pendidikan Penumpang.....	43
4.7 Pekerjaan Penumpang .....	44
4.8 Pendapatan Penumpang .....	45
4.9 Penggunaan Feri.....	46
4.10 Dari Mana Tahu Tentang Feri.....	47
4.11 Pembelian Tiket .....	48
4.12 Tujuan Perjalanan.....	49
4.13 Moda Lain .....	50
4.14 Lokasi Pekerjaan .....	51
4.15 Nama perusahaan .....	52
4.16 Jabatan Karyawan .....	53
4.17 Jenis kelamin.....	54
4.18 Usia Karyawan .....	55
4.19 Pendidikan Karyawan .....	56
4.20 Lama Bekerja .....	57
4.21 Lama Kerja di Jabatan Sekarang.....	58
4.22 Uji validitas Penumpang (Harapan)-P1 .....	59

4.23 Uji validitas Penumpang (Kenyataan)-P2.....	60
4.24 Uji Reliabilitas Penumpang.....	61
4.25 Pelayanan yang diberikan kepada penumpang (P1).....	62
4.26 Komunikasi Pelayanan Terhadap Penumpang (P2).....	63
4.27 Persepsi Penumpang Menurut Perusahaan (P3).....	64
4.28 Standar Perusahaan Yang Telah Dilakukan (P4).....	65
4.29 Uji Reliabilitas Karyawan.....	66
4.30 Nilai Bobot dan Rata-rata Harapan Penumpang.....	67
4.31 Nilai Bobot dan Rata-rata Kenyataan yang Dirasakan Penumpang.....	70
4.32 Nilai Bobot dan Rata-rata Persepsi Penumpang Menurut Perusahaan.....	72
4.33 Nilai Kesenjangan 1.....	74
4.34 Faktor Pembobotan dan Nilai Pembobotan Kesenjangan 1.....	77
4.35 Nilai Kesenjangan 5.....	80
4.36 Faktor Pembobotan dan Nilai Pembobotan Kesenjangan 5.....	83
4.37 Nilai Kesenjangan 1 dan Kesenjangan 5 Setiap Item.....	87
4.38 Nilai Kesenjangan 1 Setiap Dimensi.....	89
4.39 Nilai Kesenjangan 5 Setiap Dimensi.....	90

## RINGKASAN

ANALISI KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI PENUMPANG DAN PERSEPSI PERUSAHAAN TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PELAYAN PELABUHAN FERI TANJUNG API-API

Karya tulis ilmiah berupa Tugas Akhir, Desember 2022

Hendi Andrean, dibimbing oleh Rhaptyalyani, ST, M.Eng., Ph.D.

Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan, Fakultas Teknik, Universitas Sriwijaya.

xi + 94 halaman + 26 gambar + 46 tabel + ... lampiran

Kualitas pelayanan jasa transportasi wajib memberikan kinerja pelayanan transportasi yang baik. Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari harapan penumpang yang sesuai dengan persepsi perusahaan untuk menilai kesenjangan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji gap analisis dengan menyebarkan kuesioner baik kepada penumpang angkutan penyeberangan maupun karyawan jasa penyeberangan untuk menganalisis kesenjangan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan. Penilaian tersebut didasarkan pada persepsi tentang wujud nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dikenal dengan dimensi SERVQUAL. Selanjutnya dilakukan gap analisis menggunakan model PZB dengan metode pair-t test untuk menilai pelayanan yang diharapkan dan diterima berdasarkan persepsi penumpang. Namun, penelitian ini memberikan implikasi untuk analisis lebih lanjut dari layanan penyeberangan untuk mengoptimalkan kualitas layanan mereka untuk mengintensifkan layanan penyeberangan sebagai salah satu moda yang paling sering digunakan di negara-negara maim seperti Indonesia.

**Kata Kunci:** Layanan feri, Kualitas layanan, Kesenjangan analisis, PZB model

## SUMMARY

SERVICE QUALITY GAP ANALYSIS OF PASSENGER EXPECTATION AND COMPANY PERCEPTION IN TANJUNG API-API FERRY TRANSPORT

Scientific writing in the form of thesis, Desember 2022

Hendi Andrean; supervised by Rhaptyalyani, ST, M.Eng., Ph.D.

Civil Engineering and Design Department, Faculty of Engineering, Sriwijaya University.

xi + 94 pages + 26 pictures + 46 tables + ... attachments

Service quality of transportation services is compulsory to provide a good performance of transportation services, infrastructure, facilities, and their services. Good service quality slowed from passenger expectations in accordance with the company's perception to assess the gap in their service quality. Thus, this study assessed gap analysis by spreading questionnaires both to passengers and employees of ferry services to analyze their service quality perception in Tanjung Api-api port. The analyze is based on the perception of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, known as SERVQUAL dimensions. Furthermore, the gap analysis used the PZB model with t-pairwise method to assess the expectation dan satisfaction of passengers' perception. Moreover, this study gave implications for further analysis of ferry services to optimize their service quality for intensifying ferry services as one of the most frequent modes in maritime countries like Indonesia.

**Keywords** : Ferry services, Service quality, Gap analysis, PZB model

## PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HENDI ANDREAN

NIM : 03011381823102

Judul : ANALISIS KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI PENUMPANG  
DAN PERSEPSI PERUSAHAAN TERHADAP TINGKAT KUALITAS  
PELAYANAN PELABUHAN FERI TANJUNG API-API

Menyatakan bahwa Tugas Akhir saya merupakan hasil karya sendiri didampingi tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam Tugas Akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapa pun.



Palembang, Januari 2023



**Hendi Andrian**

**NIM. 03011381823102**



## HALAMAN PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah berupa Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI PENUMPANG DAN PERSEPSI PERUSAHAAN TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN FERI TANJUNG API-API” yang disusun Hendi Andrian, NIM. 03011381823102 telah dipertahankan di depan Tim Penguji Karya Ilmiah Jurusan Teknik Sipil dan Perencanaan Fakultas Teknik Universitas Sriwijaya pada tanggal 22 Desember 2022.


Palembang, 22 Desember 2022

Tim Penguji Karya Ilmiah berupa Tugas Akhir

Dosen Pembimbing:

1. Rhaptyalyani, ST, M.Eng., Ph.D. (  )
2. Debby Yulinar Permata S.T., M.T. (  )

Dosen Penguji:

3. Aztri Yuli Kurnia, S.T., M.Eng. (  )

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Teknik



Prof. Dr.Eng. Ir. H. Joni Arliansyah, M.T., IPU  
NIP. 196706151995121002

Ketua Jurusan Teknik  
Sipil  
dan Perencanaan



Prof. Dr.Eng. Ir. H. Saloma, S.T., M.T.  
NIP. 197610312002122001



## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HENDI ANDREAN

NIM : 03011381823102

Judul : ANALISIS KESENJANGAN ANTARA EKSPEKTASI PENUMPANG  
DAN PERSEPSI PERUSAHAAN TERHADAP TINGKAT KUALITAS  
PELAYANAN PELABUHAN FERI TANJUNG API-API

Memberikan izin kepada Pembimbing dan Universitas Sriwijaya untuk mempublikasikan hasil penelitian saya untuk kepentingan akademik apabila dalam waktu satu tahun tidak mempublikasikan karya penelitian saya. Dalam kasus ini saya setuju menempatkan Pembimbing sebagai penulis korespondensi (*corresponding author*).

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapa pun.

**Palembang, Januari 2023**



**Hendi Andrian**

**NIM. 03011381823102**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Hendi Andrian  
Tempat, Tanggal Lahir : Lubuklinggau, 22 Juli 1999  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Status : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Nomor HP : 081253167126  
E-mail : hendiandrian@gmail.com  
Riwayat Pendidikan :

Nama Sekolah	Fakultas	Jurusan	Pendidikan	Masa
SD Negeri 11 lubuklinggau	-	-	SD	2005-2011
SMP Negeri 1 lubuklinggau	-	-	SMP	2011-2014
SMA Negeri 1 Lubuklinggau	-	IPA	SMA	2014-2017
Universitas Sriwijaya	Teknik	Teknik Sipil	S1	2018-2022

Demikian riwayat hidup penulis yang dibuat dengan sebenarnya.

Dengan Hormat,



**Hendi Andrian**

**NIM. 03011381823102**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar didunia memiliki dua pertiga dari wilayahnya berupa lautan Indonesia yaitu 6,32 juta kilometer persegi (km<sup>2</sup>), 17.504 pulau-pulau dan merupakan salah satu negara yang memiliki garis pantai terpanjang kedua di dunia setelah Kanada yaitu 99.093 kilometer persegi (km<sup>2</sup>) (Pudjiastuti, 2016). Luasnya wilayah Indonesia tersebut yang membuat Indonesia memerlukan sektor Pelabuhan yang berkembang dengan baik dan dikelola secara efisien. Pelabuhan merupakan sebuah fasilitas transportasi laut yang berada di ujung samudera, sungai atau danau, sebagai tempat berenti kapal, memindahkan barang maupun penumpang kedalamnya.

Provinsi Sumatera Selatan terdapat salah satu Pelabuhan penyeberangan Tanjung api-api yang sudah beroperasi sejak tanggal 11 Desember 2013. Penyeberangan Tanjung Api-Api ini terletak di Kabupaten Banyuasin, sekitar 80 Km dari Kota Palembang. Pelabuhan ini hanya melayani kapal ferry penyeberangan dari Tanjung Kalian (Bangka Belitung) menuju Tanjung Api-Api (Sumatera Selatan), dan selama beroprasinya Pelabuhan Tanjung Api-api beberapa permasalahan yang di hadapi mulai dari lahan parkir yang tidak memadai, sarana dan prasarana, jarak tempuh, dan kualitas pelayanan Pelabuhan (Marisa,Y. 2018).

Kualitas pelayanan adalah hal yang harus diperhatikan bagi pihak perusahaan Pelabuhan, karena untuk menilai baik atau tidak sesuatu Pelabuhan, salah satunya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan pihak perusahaan. Pihak pengelola Pelabuhan Tanjung Api-api harus memberikan perhatian khusus agar lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan Pelabuhan untuk kenyamanan pengguna jasa moda sektor kelautan.

Kualitas dan pelayanan terbaik yang diberikan pihak perusahaan Pelabuhan adalah keinginan bagi setiap pengguna jasa Pelabuhan. Pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari ekspektasi penumpang sesuai dengan persepsi pihak perusahaan, untuk menilai kesenjangan terhadap kualitas

pelayanan dapat menggunakan dimensi SERVQUAL seperti: wujud nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati

Kualitas pelayanan yang dirasakan sebagai hasil dari proses evaluasi dimana penumpang membandingkan harapannya terhadap kualitas pelayanan yang diterima disebut sebagai “kesenjangan (GAP)” antara apa yang dirasakan penumpang bahwa pelayanan harus sesuai dengan yang ditawarkan. Mengevaluasi nilai kesenjangan terhadap kualitas pelayanan dapat menggunakan metode model PZB yang dipengaruhi 5 kesenjangan. Kesenjangan 1 sampai kesenjangan 4 adalah kesenjangan dalam layanan yang diberikan. Kesenjangan 5 adalah perbedaan antara harapan penumpang dan kenyataan yang dirasakan penumpang.

Oleh karena itu, permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah kesenjangan kualitas pelayanan antara kenyataan yang dirasakan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang di berikan oleh pihak Pelabuhan. Penelitian mengenai analisis kesenjangan antara ekspektasi penumpang dan persepsi penumpang menurut perusahaan terhadap tingkat kualitas pelayanan kapal Pelabuhan Tanjung Api-Api sangat perlu dilakukan, hal ini diperlukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan bisa menjadi penilaian pihak perusahaan untuk menentukan strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Tanjung Api-Api sehingga diharapkan dapat menjadi lebih baik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah mengenai penelitian berdasarkan latar belakang diatas yaitu :

1. Bagaimana tingkat kesenjangan kualitas pelayan Pelabuhan Tanjung Api-Api.
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kesenjangan tingkat kualitas pelayanan Pelabuhan berdasarkan metode SERVQUAL.
3. Bagaimana tingkat kesenjangan kualitas pelayanan Pelabuhan bila ditinjau dari Kesenjangan satu dan Kesenjangan lima.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan mengenai penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu :

1. Mengidentifikasi tingkat kesenjangan kualitas pelayanan Pelabuhan Tanjung Api-Api
2. Menganalisa/Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kesenjangan tingkat kualitas pelayanan Pelabuhan berdasarkan dimensi SERVQUAL (*wujud nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati*).
3. Menganalisa kesenjangan tingkat kualitas pelayanan dapat ditinjau dari (Kesenjangan satu- harapan penumpang dan persepi penumpang menurut perusahaan), (Kesenjangan lima- harapan penumpang dan kenyataan yang dirasakan penumpang).

### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Adapun Ruang lingkup mengenai penelitian ini adalah :

1. Lokasi penelitian ini adalah Pelabuhan Tanjung Api-Api.
2. Objek penelitian ini yaitu fasilitas Pelabuhan Tanjung Api-api.
3. Responden yang menjadi fokus penelitian ini adalah penumpang dan pihak perusahaan Tanjung Api- Api .

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, P. (2000). *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Maerketing*. Yogyakarta: Andi.
- Africa, F., Supriyanto, S., & Kusumaningrum, T. (2017). *IMPROVING THE SERVICES QUALITY OF EDUCATIONAL STAFF BASED ON SATISFACTION AND LOYALTY ANALYSIS OF NURSING STUDENTS*.
- Astuti, H. J. (2007). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model). *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), 1–20.
- Bimi, W. (2004). *Pengantar psikologi Umum*. Jakarta: Andi .
- Brønn, P. S. (2012). Adapting the PZB service quality model to reputation risk analysis and the implications for CSR communication. *Journal of Communication Management*, 16(1), 77–94.
- Boulding, & William, et al. (1993). A Dynamic Process Model Of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intantions. *Journal of Marketing Research*, Vol. XXX (Februari), 7-27.
- Djunaidi, M., Alghofari, A. K, & Rahayu, D. A. (2006). Penilaian kualitas jasa pelayanan lembaga bimbingan belajar primagama berdasarkan preferensi konsumen. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 25-32. Diambil kembali dari
- Garperz. (2002). *otal Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas.
- Gibson, J.L. Ivanicevich, & Donnelly. J. (1989). *Organisasi and Manajemen Perilaku Struktur Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Herno Della, R., & Rachmannullah, A. F. (2021). Perspektif Kepuasan Penumpang Dalam Kualitas Pelayanan Kapal Feri: Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Merak-Bakauheni. *Cantilever: Jurnal Penelitian Dan Kajian Bidang Teknik Sipil*, 10(1), 1–9.
- Handini, I. P., & Chalidyanto, D. (2015). *CUSTOMER GAP PELAYANAN BPJS KESEHATAN CENTER*. 3(2), 161–169.

- Horovitz, J. (2000). *Seven Secrets Of Service Strategy Great Britain*. Prentice Hall.
- Jienardy, C. (2017). Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk esus. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 703–710.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198.
- Kartajaya, H. (2009). *New Wave Marketing, The World is Still. Round The Market is Already Flat*. Indonesia: Gramedia.
- KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia*.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.Indeks.
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nitisusastro, & Mulyadi. (2012). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Nydick R, & Hill R.P. (1992). Using the analitic hierarchy process to structure the supplier selection procedure. *International Journal of Purchasing and Materials Management*, 31-36.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. In *Source: The Journal of Marketing* (Vol. 49, Issue 4).
- Parasuraman A, v. A. Zeithaml, & L. L. Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. 64(1), 12–40.
- Rifaldi, Kadunci, & Sulistyowati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 13(2), 121–128.
- Riduwan. (2012). *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Saha, Gour C, & Theingi. (2009). *Service Quality, Satisfactions, and Behavioral Intentions : A Study of Low-Cost Airline Carriers in Thailand*. Bangkok:Thailand.
- Simamora. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management*. CV. Andi Offset.
- Wibowo, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans*