

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) (Studi Kasus di Pelabuhan Manado)

Prima H. Sadika, Johan S. C. Neyland, Agung Sutrisno
Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Penggunaan transportasi laut yang setiap saat semakin berkembang terutama di Indonesia yang merupakan negara kepulauan membuat pelabuhan menjadi sarana penting untuk arus logistik barang ataupun transportasi masyarakat antarpulau. Hal tersebut membuat pihak pelabuhan sebagai industri penyedia jasa terus berupaya mengembangkan pelayanan guna meningkatkan potensi pelabuhan dan kepuasan para pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan para pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Pelabuhan Manado sebagai salah satu penyedia jasa transportasi laut di Sulawesi Utara.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pengguna jasa pelabuhan Manado sebagai responden untuk memperoleh data tingkat harapan dan kinerja yang dirasakan oleh para pengguna jasa. Berdasarkan hasil penelitian, para pengguna jasa telah merasa puas dengan kinerja pelayanan yang dilakukan pihak Pelabuhan Manado. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 77,6%. Adapun hal-hal yang perlu ditingkatkan ataupun diperbaiki dari pelayanan di Pelabuhan Manado, salah satunya adalah ketersediaan toilet dengan air bersih karena memiliki selisih antara rata-rata tingkat kepentingan dengan rata-rata tingkat kinerja yang cukup besar.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI), Kualitas Pelayanan, Pelabuhan.

ABSTRACT

The use of sea transportation is growing all the time, especially in Indonesia which is an archipelagic country, making ports an important means for the logistics flow of goods or inter-island public transportation. It makes the port as a service provider industry continue to strive to develop their services for increase the potential of the port and the satisfaction of service users. This research aims to analyze the level of users service satisfaction on service performance by Customer Satisfaction Index (CSI) method.

Data collection was carried out by distributing questionnaires to users of Manado port services as respondents to obtain data of expectations level and performance felt by service users. Based on the results of the research, users are satisfied with the performance of the services provided by the Port of Manado. This can be seen from the CSI value, which is equal to 77.6%. As for the things that need to be improved or repaired from services at the Port of Manado, one of them is the availability of toilets with clean water because there is significant difference between the average level of importance and the average level of performance.

Keyword : *Customer satisfaction Index* (CSI), *Service Quality*, *Port*.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan penyedia layanan produk dan jasa di era globalisasi semakin berkembang dengan beragam akibat keterbukaan pasar dan berkembangnya teknologi. Di dunia industri baik itu industri barang maupun jasa, kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting. Kepuasan konsumen merupakan level dimana sesuatu yang diperoleh konsumen tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan. Untuk itu, setiap badan usaha penyedia barang maupun jasa dituntut untuk mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen.

Pelabuhan memiliki peranan penting dalam melayani kegiatan di negara kepulauan, salah satunya Indonesia. Salah satu pelabuhan yang terdapat di Sulawesi Utara adalah Pelabuhan Manado. Pelabuhan yang dikelola PT Pelindo IV Cabang Manado ini merupakan prasarana transportasi laut yang memegang peran dan fungsi yang penting dalam roda transportasi di Sulawesi Utara. Hal tersebut dikarenakan letak pelabuhan yang berada di Manado sebagai Ibu Kota, pusat kegiatan pemerintahan, perdagangan, dan pariwisata Provinsi Sulawesi Utara. Untuk itu, diperlukan analisis kepuasan konsumen dalam pelabuhan ini guna mengetahui pandangan konsumen tentang kualitas pelayanan pelabuhan dan

menyusun strategi yang terbaik di masa mendatang untuk meminimalisir kekurangan dan masalah yang terjadi di pelabuhan Manado.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan melalui metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
2. Hal-hal apa saja yang menjadi faktor kepuasan pengguna jasa pelabuhan Manado?
- 3.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan melalui metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Menganalisa poin yang dijadikan prioritas perbaikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

1.4 Batasan Penelitian

Penelitian dibatasi hanya pada ruang lingkup perusahaan penyedia jasa yaitu Pelabuhan Manado dan partisipan yang digunakan adalah pengguna layanan jasa (penumpang kapal) yang telah menggunakan layanan jasa Pelabuhan Manado minimal 1 kali.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan
Sebagai sumber informasi tentang sampai dimana kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut dan sebagai sumber acuan untuk hal-hal yang perlu dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan tersebut.
2. Bagi Peneliti
Sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang selama ini diperoleh selama bangku kuliah dan dijadikan sebagai topik untuk tugas akhir.
3. Bagi pihak lain
Sebagai sumber informasi ataupun referensi untuk melakukan penelitian yang serupa serta untuk memberikan gambaran tentang hal-hal yang perlu dipersiapkan bagi pihak yang akan mendirikan usaha di bidang jasa untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik.

II. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelanggan

Menurut Safitri, (2022), pelanggan adalah seseorang, kelompok tertentu, instansi, lembaga, atau organisasi yang membeli, menerima, mengkonsumsi, atau menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan. Tujuan utama dari perusahaan komersial adalah untuk menarik pelanggan dan mendorongnya untuk kembali membeli produk atau menggunakan jasa yang sama

hingga akhirnya menjadi pelanggan setia. Terdapat tiga jenis pelanggan diantaranya, pelanggan internal, pelanggan eksternal dan pelanggan perantara.

2.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (dalam Arfifahani, 2018) kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*statis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*Factio*” (artinya melakukan atau membuat).

Dari definisi diatas, dapat dibuat sebuah kesimpulan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan sebelum membeli atau menggunakan jasa dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah membeli produk atau menggunakan jasa tersebut. Pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap suatu produk dengan membandingkan kinerja yang mereka alami dengan suatu tingkat harapan sebagai acuan yang telah terdapat dalam benak atau pemikiran mereka.

2.3 Kualitas Pelayanan

Service quality atau kualitas pelayanan adalah pencapaian dalam upaya menjawab semua kebutuhan konsumen. Pelayanan yang diberikan pihak perusahaan kepada konsumen dengan tujuan untuk mengambil hati konsumen tersebut sebagai bentuk upaya agar konsumen/pelanggan bersedia membeli produk atau menggunakan jasa yang disediakan perusahaan.

Menurut Shemwell, Yavas and Bilgin (dalam Budianto, 2013), konsep *Service quality* (dimensi kualitas pelayanan) terbagi menjadi 5 (lima) dimensi yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
Dimensi pertama dari kualitas pelayanan adalah *Tangible*. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (*Reliability*)
Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dibandingkan dengan dimensi yang lain, dimensi ini sering dianggap paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Responsiveness merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang

cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. Jaminan (*Assurance*)
Dimensi *assurance* yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Ada 4 (empat) aspek dalam dimensi ini yaitu, keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan.
5. Empati (*Empathy*)
Dimensi *empathy* adalah dimensi yang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

2.4 Populasi dan Sampel

Menurut Supardi (1993), populasi adalah suatu kesatuan individu atau subjek pada wilayah atau waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati atau diteliti. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan wakil dari seluruh anggota populasi.

Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). Menurut Supardi (1993), faktor-faktor yang mempengaruhi ukuran sampel dalam suatu penelitian adalah :

- 1) Tingkat presisi yang diinginkan (*level of precisions*).
- 2) Derajat keseragaman (*degree of homogeneity*).
- 3) Banyaknya variabel yang diteliti dan rancangan analisis, biaya, waktu, dan tenaga yang tersedia.

2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang digunakan untuk mengetahui kestabilan alat ukur yang dibuat. Suatu alat ukur dikatakan reliabel jika pengulangan pengukuran untuk subjek penelitian yang sama menunjukkan hasil yang konsisten. Untuk pengujian reliabilitas dapat mengacu pada nilai

Cronbach Alpha (α), di mana suatu konstruk atau variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0.7 (Ghozali dalam Slamet, 2020).

2.5 Metode Survei

Metode survei adalah sebuah cara yang digunakan untuk memperoleh informasi atau mengumpulkan data tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif kecil. Metode survei digunakan untuk memperoleh data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel psikologi dan sosiologi dari sampel yang diambil dari populasi tertentu (Kristanto, 2018). Metode survei digunakan sebagai teknik penelitian yang melalui pengamatan langsung tentang suatu gejala melalui wawancara, kuesioner, kuesioner terkirim (*mailed questionnaire*) dan survei melalui telepon.

2.6 Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customer Satisfaction index* merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur sampai dimana tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Untuk pengukuran atribut digunakan Skala *Likert* dengan keterangan sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Keterangan nilai pada kuesioner

Skala	Nilai tingkat kepentingan	Nilai tingkat kepuasan
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak puas
2	Tidak penting	Tidak puas
3	Cukup penting	Cukup puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

Sumber : Budiarto 2018

Besarnya nilai CSI maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). MIS adalah rata-rata dari skor kepentingan atribut. Sedangkan MSS adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pengguna. MIS dan MSS dihitung dengan menggunakan persamaan:

$$MIS = \left[\frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \right] \tag{2. 1}$$

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke i
 n = jumlah responden

2. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang.

$$WF = \left[\frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \right] \quad (2.3)$$

MIS_i = Rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Rata-rata kepentingan dari i ke p

3. Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang.

$$WS = WF_i \times MSS \quad (2.4)$$

WF_i = Faktor tertimbang

4. Menentukan Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \left[\frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \right] \quad (2.5)$$

$\sum_{i=1}^p WS_i$ = Total skor tertimbang dari i ke p

HS = Skala Maksimum

5. Menentukan kriteria kepuasan konsumen melalui *score* yang diperoleh dengan metode *Customer Satisfaction index* (CSI).

Tabel 2. 1 Kriteria nilai CSI

No	Nilai CSI (%)	Keterangan CSI
1	0-34	Tidak Puas
2	35-50	Kurang Puas
3	51-65	Cukup Puas
4	66-80	Puas
	80-100	Sangat Puas

Sumber : Budiarto, 2013

III. Metode Penelitian

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Pelabuhan Manado, Jl Pelabuhan III No 1, Manado, dimana pelabuhan merupakan perusahaan industri penghasil jasa.

3.2 Jenis Data penelitian

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan metode survei kuantitatif yang memilih sampel dengan memanfaatkan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang pokok.

3.3 Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dari pengguna Pelabuhan Manado (penumpang kapal) berupa jawaban dari pertanyaan dalam kuesioner yang dibagikan

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapatkan dengan mempelajari literatur yang berhubungan dengan penelitian, dokumentasi dan dokumen-dokumen perusahaan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data dalam

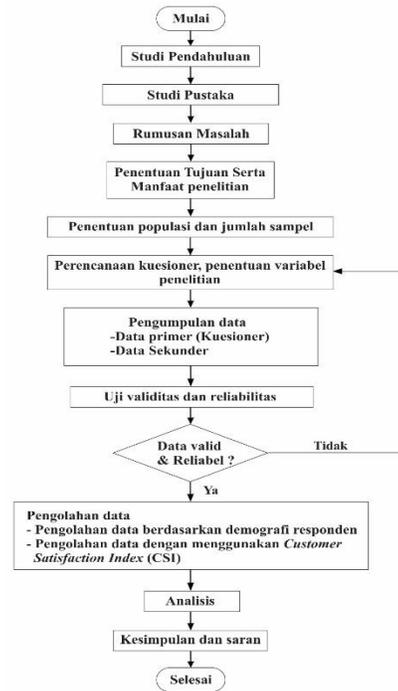
penelitian di Pelabuhan Manado menggunakan dokumentasi dan kuesioner.

3.5 Metode Pengolahan data

Setelah diperoleh data-data yang diperlukan, maka dilakukan pengolahan data berdasarkan demografi responden untuk memperoleh karakteristik demografi responden dan pengolahan data dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk memperoleh kepuasan pengguna jasa sebagai data utama.

3.6 Tahapan Penelitian

Berikut adalah diagram alir tahapan penelitian yang dilakukan.



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penentuan Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan rumus Lemeshow yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan total populasi yang tidak diketahui secara pasti atau berubah-ubah dari waktu ke waktu. Berikut ini adalah rumus Lemeshow yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot P \cdot (1-P)}{d^2}$$

n = Jumlah Sampel

Z = untuk $\alpha = 5\% = 1.96$

P = Proporsi maksimal estimasi

d = Tingkat kesalahan

Dengan maksimal estimasi 50 % dan tingkat kesalahan 10% maka diperoleh jumlah sampel sebesar 96 yang dibulatkan menjadi 100.

4.2 Perancangan Kuesioner

kuesioner dirancang menggunakan pendekatan dimensi *service quality* dengan atribut-atribut yang dirasakan langsung oleh pengguna jasa pelabuhan Manado. Kuesioner dibuat dengan menggunakan dua penilaian terhadap item yaitu penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala likert (skala 1-5).

Tabel 4.1 Atribut Kuesioner

No	Dimensi	Atribut
1	<i>Tangible</i> (Bentuk Fisik)	Ketersediaan tempat duduk yang nyaman
2		Ketersediaan rambu-rambu penunjuk di area pelabuhan
3		Area parkir yang luas dan aman
4		Toilet yang nyaman dan ketersediaan air bersih
5		Lokasi berlabuh kapal yang mudah dijangkau
6		Ruang tunggu yang nyaman.
7		Ketersediaan sistem penerangan yang cukup
8		Ketersediaan ruang khusus seperti ruang K3 dan ruang menyusui
9		Adanya selasar di lokasi pelabuhan
10		Ketersediaan tempat sampah di berbagai titik di area pelabuhan
11		Sarana bagi penderita difabel
12		Ketersediaan berbagai tempat makan di terminal pelabuhan
13		Penampilan pegawai yang profesional
14		Adanya ruang ibadah (Mushola)
15		Jam pelayanan dan pengaduan tepat waktu

16	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	SDM yang memiliki kemampuan kerja yang dapat diandalkan
17		Buruh angkut barang yang bisa diandalkan
18		Pengaturan dan pengarsipan data yang baik
19		Wifi dengan koneksi internet yang dapat diandalkan
20		Digitalisasi layanan yang terpercaya
21	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Tanggap dalam menghadapi keluhan pengguna jasa secara langsung
22		Sistem keamanan yang tanggap 24 jam
23		Kecepatan karyawan dalam melayani pengguna jasa
24		Petugas yang tanggap bila terjadi kecelakaan
25	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan Keamanan barang mulai dari demaga sampai gudang tujuan
26		Kerahasiaan data pribadi pengguna jasa
27		Perusahaan yang mempunyai citra positif
28		Perasaan aman dalam melakukan transaksi
29	<i>Empathy</i> (Empati)	Pelayanan yang tidak membedakan status pengguna jasa
30		Sikap ramah dan sopan dari pelayanan staf administrasi

4.2 Uji Kuesioner

1. Uji Validitas

Dengan tingkat signifikan 5% dan derajat kebebasan (df = N-2, 100-2 = 98) diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1966. Setelah dilakukan pengujian validitas menggunakan *software SPSS for windows* diperoleh data dalam keadaan valid karena data yang diperoleh (r hitung) lebih besar dibandingkan dengan r tabel, atau r hitung > r tabel.

2. Uji reliabilitas

Pengujian ini mengacu pada perhitungan dengan menggunakan bantuan *Software SPSS*,

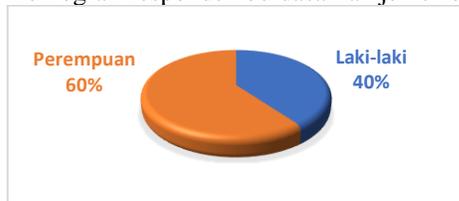
terhadap seluruh responden (100 responden). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* (α), di mana suatu konstruk atau variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0.7 (Ghozali dalam Slamet, 2020).

Nilai alpha untuk item kepentingan adalah 0,960 dan nilai alpha untuk item kepuasan adalah 0.975. Hal tersebut menunjukkan data diatas reliabel dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

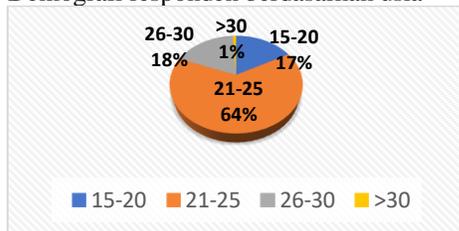
4.3 Pengolahan data berdasarkan demografi responden

Demografi responden merupakan kumpulan data untuk mengetahui perilaku dan karakteristik responden yang akan diteliti.

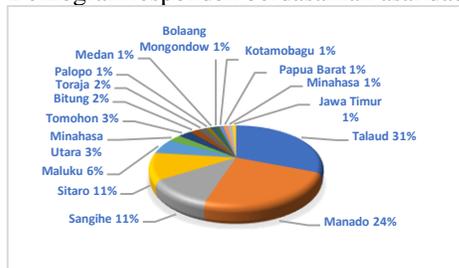
1. Demografi responden berdasarkan jenis kelamin



2. Demografi responden berdasarkan usia



3. Demografi responden berdasarkan asal daerah



4.4 Pengolahan data dengan metode CSI (Customer Satisfaction Index)

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

Tabel 4. 2 Rekapitulasi nilai MIS dan MSS

No	Total harapan ($\sum_{i=1}^n Y_i$)	Nilai MIS	Total Kinerja ($\sum_{i=1}^n X_i$)	Nilai MSS
1	438	4.38	389	3.89
2	431	4.31	371	3.71

3	439	4.39	392	3.92
4	469	4.69	363	3.63
5	438	4.38	409	4.09
6	447	4.47	397	3.97
7	431	4.31	399	3.99
8	408	4.08	358	3.58
9	392	3.92	395	3.95
10	441	4.41	376	3.76
11	422	4.22	360	3.6
12	427	4.27	407	4.07
13	411	4.11	395	3.95
14	415	4.15	382	3.82
15	431	4.31	381	3.81
16	438	4.38	396	3.96
17	413	4.13	416	4.16
18	423	4.23	390	3.9
19	403	4.38	330	3.3
20	423	4.31	386	3.86
21	434	4.39	383	3.83
22	446	4.69	374	3.74
23	440	4.38	386	3.86
24	446	4.47	398	3.98
25	446	4.31	388	3.88
26	433	4.08	404	4.04
27	433	3.92	407	4.07
28	442	4.41	412	4.12
29	448	4.22	396	3.96
30	462	4.27	406	4.06
Total		129.7		116.46

2. Menghitung Weight Factor (WF)

Tabel 4. 3 Rekapitulasi nilai WF

No	Nilai MIS	Nilai WF (%)
1	4.38	3.377
2	4.31	3.323
3	4.39	3.384
4	4.69	3.616
5	4.38	3.377
6	4.47	3.446
7	4.31	3.323
8	4.08	3.145
9	3.92	3.022
10	4.41	3.400
11	4.22	3.253
12	4.27	3.292
13	4.11	3.168
14	4.15	3.199
15	4.31	3.323
16	4.38	3.377
17	4.13	3.184
18	4.23	3.261
19	4.03	3.107
20	4.23	3.261

21	4.34	3.346
22	4.46	3.438
23	4.4	3.392
24	4.46	3.438
25	4.46	3.438
26	4.33	3.338
27	4.33	3.338
28	4.42	3.407
29	4.48	3.454
30	4.62	3.562

3. Menghitung Weight Score (WS)

Tabel 4. 4 Rekapitulasi nilai WS

No	Nilai WF(%)	MSS	Nilai WS
1	3.377	3.89	0.131
2	3.323	3.71	0.123
3	3.384	3.92	0.132
4	3.616	3.63	0.131
5	3.377	4.09	0.138
6	3.446	3.97	0.136
7	3.323	3.99	0.132
8	3.145	3.58	0.112
9	3.022	3.95	0.119
10	3.4	3.76	0.127
11	3.253	3.6	0.117
12	3.292	4.07	0.133
13	3.168	3.95	0.125
14	3.199	3.82	0.122
15	3.323	3.81	0.126
16	3.377	3.96	0.133
17	3.184	4.16	0.132
18	3.261	3.9	0.127
19	3.107	3.3	0.102
20	3.261	3.86	0.125
21	3.346	3.83	0.128
22	3.438	3.74	0.128
23	3.392	3.86	0.130
24	3.438	3.98	0.136
25	3.438	3.88	0.133
26	3.338	4.04	0.134
27	3.338	4.07	0.135
28	3.407	4.12	0.140
29	3.454	3.96	0.136
30	3.562	4.06	0.144
Total			3,883

4. Menentukan Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \left[\frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \right]$$

$$= \frac{3,883}{5} \times 100\% = 77,6 \%$$

Berdasarkan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) pada pengolahan data yang telah dilakukan, nilai indeks kepuasan konsumen pada Pelabuhan Manado sebesar 77,6 %, dan nilai tersebut tergolong dalam kriteria puas.

Berikut adalah urutan atribut berdasarkan selisih antara rata-rata tingkat kepentingan tiap atribut dan rata-rata tingkat kepuasan tiap atribut:

Tabel 4. 1 Selisih nilai MIS dan nilai MSS

No	Atribut	Nilai MIS	Nilai MSS	Selisih
1	Toilet yang nyaman dan ketersediaan air bersih	4.69	3.63	1.06
2	Wifi dengan koneksi internet yang dapat diandalkan	4.03	3.3	0.73
3	Sistem keamanan yang tanggap 24 jam	4.46	3.74	0.72
4	Ketersediaan tempat sampah di berbagai titik di area pelabuhan	4.41	3.76	0.65
5	Sarana bagi penderita difabel	4.22	3.6	0.62
6	Ketersediaan rambu-rambu penunjuk di area pelabuhan	4.31	3.71	0.6
7	Jaminan Keamanan barang mulai dari demaga sampai gudang tujuan	4.46	3.88	0.58
8	Sikap ramah dan sopan dari pelayanan staf administrasi	4.62	4.06	0.56
9	Kecepatan karyawan dalam melayani pengguna jasa	4.4	3.86	0.54

10	Pelayanan yang tidak membedakan status pengguna jasa	4.48	3.96	0.52
11	Tanggap dalam menghadapi keluhan pengguna jasa secara langsung	4.34	3.83	0.51
12	Ketersediaan ruang khusus seperti ruang K3 dan ruang menyusui	4.08	3.58	0.5
13	Ruang tunggu yang nyaman.	4.47	3.97	0.5
14	Jam pelayanan dan pengaduan tepat waktu	4.31	3.81	0.5
15	Ketersediaan tempat duduk yang nyaman	4.38	3.89	0.49
16	Petugas yang tanggap bila terjadi kecelakaan	4.46	3.98	0.48
17	Area parkir yang luas dan aman	4.39	3.92	0.47
18	SDM yang memiliki kemampuan kerja yang dapat diandalkan	4.38	3.96	0.42
19	Digitalisasi layanan yang terpercaya	4.23	3.86	0.37
20	Adanya ruang Ibadah (Mushola)	4.15	3.82	0.33
21	Pengaturan dan pengarsipan data yang baik	4.23	3.9	0.33
22	Ketersediaan sistem penerangan yang cukup	4.31	3.99	0.32
23	Perasaan aman dalam	4.42	4.12	0.3

	melakukan transaksi			
24	Lokasi berlabuh kapal yang mudah dijangkau	4.38	4.09	0.29
25	Kerahasiaan data pribadi pengguna jasa	4.33	4.04	0.29
26	Perusahaan yang mempunyai citra positif	4.33	4.07	0.26
27	Ketersediaan berbagai tempat makan di terminal pelabuhan	4.27	4.07	0.2
28	Penampilan pegawai yang profesional	4.11	3.95	0.16
29	Adanya selasar di lokasi pelabuhan	3.92	3.95	0.03
30	Buruh angkut barang yang bisa diandalkan	4.13	4.16	0.03

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa atribut dengan selisih antara rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kepuasan terbesar adalah “ toilet yang nyaman dengan ketersediaan air bersih” dengan selisih nilai 1.06. Hal tersebut menunjukkan bahwa realita yang mereka rasakan memiliki selisih yang cukup jauh dengan harapan sehingga diperlukan prioritas perbaikan dan peningkatan kinerja pada item tersebut.

V. Kesimpulan dan saran

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pembahasan, tingkat kepentingan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan jasa Pelabuhan Manado sudah cukup terpenuhi. Hal tersebut dapat kita ketahui dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang telah diperoleh yaitu sebesar 77,6%, dimana berdasarkan tabel indeks CSI masuk dalam kriteria puas.
2. Atribut yang menjadi saran prioritas perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan berdasarkan selisih antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan pengguna jasa di Pelabuhan Manado adalah toilet yang nyaman dan

ketersediaan air bersih dengan selisih skor 1,06. Hal tersebut menunjukkan bahwa realita yang mereka rasakan memiliki selisih yang cukup jauh dengan harapan sehingga diperlukan perbaikan dan peningkatan kinerja pada item tersebut.

5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, hendaknya dilakukan evaluasi terhadap atribut-atribut yang dianggap memerlukan peningkatan bagi pihak Pelabuhan Manado dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa di Pelabuhan Manado.
2. Pihak pelabuhan melakukan perbaikan maupun peningkatan pada atribut-atribut yang dianggap perlu secepat mungkin untuk menghindari timbulnya keluhan-keluhan baru yang bermuara pada penumpukan masalah.
3. Penelitian berikutnya dapat menggunakan metode serupa namun dengan mengambil lokasi di tempat berbeda untuk melihat dan membandingkan kesamaan dan perbedaan tingkat kepentingan dan kepuasan atribut kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

- Amanah, Dita. (2010). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan*, Medan: Universitas Negeri Medan.
- Arfifahani, David, (2018). *Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Budianto, Duwi, (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru.
- Darangeng, Andi Rifka ., Kamariah Najmi, (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pt Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Makassar*. Makassar: Politeknik STIA LAN Makassar.
- Junaidi, (2016). *Tabel r (koefisien korelasi sederhana) df= 1-200*
- Kristanto, Vigih Hery. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kurniati, Eka, dkk, (2016). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kue Baytat Bengkulu*. Bengkulu: Jurnal Teknologi dan Industri Pertanian Indonesia.
- Pane, Derma H., Purba Riurniari. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Di Situs E-Commerce Bukalapak*, Batam: Universitas Putera Batam.
- Pasya, Hadi Athaillah, (2022). *Penataan Kinerja Fasilitas Darat Pelabuhan*. Manado: Politeknik Transportasi Darat Indonesia.
- Putri, Ericka Febrianti, (2022). *Penyusunan kuesioner dalam penelitian*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Riyanto, Slamet., Hatmawan, Aglis Andhita. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Safitri, Marsha N, (2022). *Pelanggan adalah: pengertian , jenis dan karakteristiknya*, <https://majoo.id/solusi/detail/pelanggan-adalah>, Diakses pada 26 februari 2023.
- Salim Abdul, dkk, (2021). *Penelitian Kuantitatif Metode Survey*. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Siadari Coki, (2019), *Pengertian Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli* [https://www.kumpulanpengertian.com /2019/01/pengertian-kepuasan-pelanggan menurut .html](https://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kepuasan-pelanggan-menurut.html), Diakses pada 22 Februari 2023.
- Subagio, Ridho Taufiq., Haevah & Kusnadi, (2020). *Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen*.
- Subhan, Ali. (2018). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Jasa Pelabuhan Curah PT. Krakatau Bandar Samudera Cilegon Menggunakan Metode Servqual*. Cianjur: Jurnal Media Teknik & Sistem Industri.
- Supardi (1993). *Populasi Dan Sampel Penelitian*.
- Syukri, Siti Husna AINU, (2014). *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*.
- Tongkukul, Mursid, (2023). *Analisis Tingkat Availability dan Maintainability Container Crane (CC) di PT Equiport Inti Indonesia Bitung*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Uguy, Clinton Yan, (2015). *Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Manado*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Wahyuni, Noor, (2014). *Uji Validitas Dan Reliabilitas*. <https://qmc.binus.ac.id/> 2014 /11/01/Uji Validitas Dan Reliabilitas /, Diakses pada 12 April 2023.
- Warong, Eunike A.M. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (persero) Terminal Petikemas Bitung*. Manado: Politeknik Negeri Manado.

Zakaria, Achmat ., Firdaus, Muhammad Riza. (2015).
*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia
III (Persero) Cabang Banjarmasin.*
Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat.