



TESIS PM-147501

**ANALISA KUALITAS LAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN
DI PT. TERMINAL TELUK LAMONG**

PUTRI FEBRI HARDIANTI
9114207304

DOSEN PEMBIMBING
R.O. Saut Gurning, ST., M.Sc., Ph.D.

DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI
BIDANG KEAHLIAN MANAJEMEN BISNIS MARITIM
FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2018



THESIS PM-147501

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TO LEVEL OF
CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY
AT PT. TERMINAL TELUK LAMONG**

PUTRI FEBRI HARDIANTI
9114207304

SUPERVISOR
R.O. Saut Gurning, ST., M.Sc., Ph.D.

DEPARTEMEN MANAJEMEN TEKNOLOGI
BIDANG KEAHLIAN MANAJEMEN BISNIS MARITIM
FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA
2018

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis disusun untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar
Magister Manajemen Teknologi (M.MT)
di
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Putri Febri Hardianti
NRP. 9114207304

Tanggal Ujian : 15 Januari 2018

Periode Wisuda : Maret 2018

Disetujui oleh:

1. **R.O. Saut Gurning, ST., M.Sc, Ph.D.**
NIP. 197107201995121001

(Pembimbing)

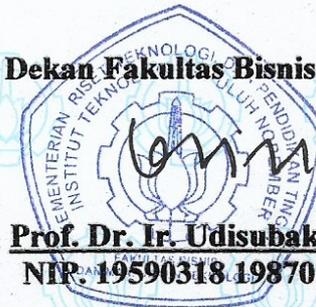
2. **Dr. Ir. Bustanul Arifin Noer, M.Sc.**
NIP. 195904301989031001

(Penguji)

3. **Prof. Dr. Drs. M. Isa Irawan, MT.**
NIP. 196312251989031001

(Penguji)

Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi,



Prof. Dr. Ir. Udisubakti Ciptomulyono, M.Eng.Sc.
NIP. 19590318.198701 1 001

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

Analisa Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong

Nama Mahasiswa : Putri Febri Hardianti

NRP : 9114207304

Dosen Pembimbing : R.O. Saut Gurning, ST, MSc, PhD

Abstrak

Pelabuhan memiliki peran penting sebagai pintu gerbang perekonomian, dimana menjadi penentu aktifitas perdagangan yang efektif dan efisien antar pulau maupun antar negara. Pelabuhan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dimana perusahaan menjual pelayanan untuk mendapatkan pelanggan. Maka, bisnis pelabuhan perlu meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan untuk mendapatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Salah satunya pada pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong yang diharapkan dapat memecah kepadatan dan mempercepat proses penyebaran arus barang di Indonesia bagian Timur.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melakukan survei menggunakan kuisisioner kepada pelanggan petikemas yang terdiri dari pelanggan Nahkoda, *Shipping Agent*, *Trucking*, *EMKL*. Tesis ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan tingkat kepuasan, tingkat loyalitas serta untuk mengetahui atribut yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Terminal Teluk Lamong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan petikemas di PT. Terminal Teluk Lamong 2017 adalah 3,98 (kategori puas) dan tingkat loyalitas Pelanggan petikemas di PT. Terminal Teluk Lamong 2017 adalah 3,55 (kategori loyal).

Kata Kunci: Kinerja Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, *Importance Performance Analysis (IPA)*

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

Analysis of Service Quality to Level of Customer Satisfaction and Loyalty at PT. Terminal Teluk Lamong

By : Putri Febri Hardianti
Student Identity Number : 9114207304
Supervisor : R.O. Saut Gurning, ST, MSc, PhD

Abstract

The port has an important role as the gateway of the economy, which becomes the determinant of effective and efficient trading activities between islands and between countries. Port is a company engaged in services, where companies sell services to get customers. Thus, port businesses need to improve and maintain quality of service to gain customer satisfaction and loyalty. One of them at the port of PT. Terminal Teluk Lamong is expected to break the density and accelerate the process of distributing goods flow in eastern Indonesia.

Data collection in this study by conducting surveys using questionnaires to customer containers consisting of customers of the Captain, Shipping Agent, Trucking, EMKL. This thesis uses the method of Importance Performance Analysis (IPA) to determine the level of satisfaction, the level of loyalty and to know the attributes that need to be improved in order to improve the quality of service at PT. Terminal Teluk Lamong. The results showed that the level of customer satisfaction of containers at PT. Lamong Bay terminal 2017 is 3,98 (satisfied category) and customer loyalty level of container at PT. Terminal Teluk Lamong 2017 is 3.55 (loyal category).

Keywords: Service Performance, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Importance Performance Analysis (IPA)

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada kami, serta shalawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan kami Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul :

“ANALISA KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI PT. TERMINAL TELUK LAMONG”

Tesis ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada program studi Magister Manajemen Teknologi (MMT) jurusan Manajemen Bisnis Maritim Program Pascasarjana Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya.

Atas bimbingan, kesempatan dan saran yang telah diberikan kepada penulis, maka penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua, suami, anak dan keluarga penulis yang memberikan doa dan dukungan untuk tidak putus asa dalam menyelesaikan tesis.
2. R.O. Saut Gurning, ST., M.Sc, Ph.D., sebagai Dosen Pembimbing atas segala bantuan, arahan dan waktu beliau dalam memberikan bimbingan selama mengerjakan Tesis ini.
3. Dr. Ir. Mokh. Suf, M.Sc(Eng), sebagai Ka Departemen Manajemen Teknologi dan Dosen Wali atas segala perhatian, arahan dan kesabaran beliau dalam memberikan bimbingan selama perkuliahan.
4. Teman-teman seperjuangan kelas professional jurusan manajemen bisnis maritime tahun 2014 yang telah memberikan motivasi, waktu dan bantuan selama selama perkuliahan.
5. Seluruh dosen dan karyawan program studi Magister Manajemen Teknologi (MMT) ITS, atas bantuan yang telah diberikan.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas dukungan dan dan perhatiannya.

Penulis menyadari dalam melakukan penulisan ini masih banyak kekurangan yang perlu diteliti lebih lanjut, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik untuk membuat penulisan ini lebih sempurna. Semoga apa yang telah penulis tuangkan dalam tesis ini sedikit dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Layanan	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.4 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Identifikasi Masalah	20
3.3 Responden Penelitian	21
3.4 Pengumpulan Data.....	22
3.5 Uji Validitas	23
3.6 Analisa Data	24
3.7 Kesimpulan dan Rekomendasi.....	28

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1	Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan di PT. Terminal Teluk Lamong.....	29
4.1.1	Presentase Responden <i>Shipping Agent</i> Petikemas Domestik Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong.....	29
4.1.2	Presentase Responden <i>Shipping Agent</i> Petikemas Internasional Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong.....	30
4.1.3	Presentase Responden <i>EMKL</i> Petikemas Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong.....	31
4.1.4	Presentase Responden Nahkoda Petikemas Domestik Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong.....	31
4.1.5	Presentase Responden Nahkoda Petikemas Internasional Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong.....	32
4.2	Hasil Survei.....	33
4.2.1	Tingkat Kepuasan Pelanggan Petikemas.....	33
4.2.2	Tingkat Loyalitas Pelanggan Petikemas.....	35
4.2.3	Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Domestik.....	37
4.2.4	Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Internasional.....	41
4.2.5	Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>EMKL</i> Petikemas.....	46
4.2.6	Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping</i> <i>Agent</i> Petikemas Domestik.....	50
4.2.7	Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping</i> <i>Agent</i> Petikemas Internasional.....	61

4.3	Hasil Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	69
	4.3.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Pelanggan Nahkoda Petikemas Domestik.....	69
	4.3.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Pelanggan Nahkoda Petikemas Internasional.....	72
	4.3.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Pelanggan EMKL Petikemas.....	75
	4.3.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Pelanggan Shipping Agent Petikemas Domestik.....	78
	4.3.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Pelanggan Shipping Agent Petikemas Internasional.....	82
4.4	Hasil <i>Focus Group Discussion (FGD)</i>	87
	4.4.1 Layanan Kapal.....	87
	4.4.2 Layanan Kargo.....	89
	4.4.3 Kinerja Pelayanan.....	94
	4.4.4 Sistem Pembayaran.....	95
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	97
	6.1 Kesimpulan.....	97
	6.2 Rekomendasi.....	97
	DAFTAR PUSTAKA.....	101
	LAMPIRAN	

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Proses Pelabuhan (PT. Pelindo III, 2016)	1
Gambar 1.2 Hubungan Kualitas Layanan dengan Harapan Pelanggan	3
Gambar 2.1 Skema Hubungan antara Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) dengan Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>), (Felix, J Bus Fin Aff, 2017)	7
Gambar 2.2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	13
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian	19
Gambar 3.2 Survei Pelanggan Nahkoda Pelayaran Internasional.....	22
Gambar 3.3 Survei FGD untuk Pelanggan <i>Shipping Agent</i> dan <i>EMKL</i>	22
Gambar 3.4 FGD oleh Pihak TTL dan Perwakilan Pelanggan Petikemas.....	23
Gambar 3.5 Posisi $X'Y'$ dan $X''Y''$ pada Diagram Kartesius.....	26
Gambar 4.1 Presentase Responden <i>Shipping Agent</i> Petikemas Domestik Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong.....	30
Gambar 4.2 Presentase Responden <i>Shipping Agent</i> Petikemas Internasional Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong.....	30
Gambar 4.3 Presentase Responden <i>EMKL</i> Petikemas Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong.....	31
Gambar 4.4 Presentase Responden Nahkoda Petikemas Domestik Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong.....	32
Gambar 4.5 Presentase Responden Nahkoda Petikemas Internasional Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong.....	32
Gambar 4.6 Grafik Indeks Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat Petikemas Tiap Kategori Pelanggan Tahun 2017.....	33
Gambar 4.7 Grafik Indeks Loyalitas Pelanggan Bongkar Muat Petikemas Tiap Kategori Pelanggan Tahun 2017.....	35

Gambar 4.8 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Domestik Terhadap Layanan Kapal Saat Menuju Dermaga.....	38
Gambar 4.9 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Domestik Terhadap Layanan Kapal Saat Bongkar Muat.....	40
Gambar 4.10 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Domestik Terhadap Pelayanan Secara Umum.....	41
Gambar 4.11 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Internasional Terhadap Layanan Kapal Saat Menuju Dermaga.....	43
Gambar 4.12 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Internasional Terhadap Layanan Kapal Saat Bongkar Muat.....	44
Gambar 4.13 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Internasional Terhadap Pelayanan Secara Umum.....	45
Gambar 4.14 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>EMKL</i> Petikemas Terhadap Layanan Order Online, Proforma & EIR.....	47
Gambar 4.15 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>EMKL</i> Petikemas Terhadap Layanan Mengurus Muatan di Terminal.....	48
Gambar 4.16 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>EMKL</i> Petikemas erhadap Pelayanan Secara Umum.....	49
Gambar 4.17 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Domestik Terhadap Layanan Web Access dan Data Berthing Plan.....	51
Gambar 4.18 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Domestik Terhadap Proses Perizinan.....	52
Gambar 4.19 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Domestik Terhadap Proses Penyandaran Kapal.....	53

Gambar 4.20 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Domestik Terhadap Proses Bongkar Muat.....	55
Gambar 4.21 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Domestik Terhadap Layanan Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran.....	56
Gambar 4.22 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Domestik Terhadap Layanan Order Online, Proforma & EIR.....	58
Gambar 4.23 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Domestik Terhadap Proses Mengurus Muatan di Terminal.....	59
Gambar 4.24 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Domestik Terhadap Pelayanan Secara Umum...	60
Gambar 4.25 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Internasional Terhadap Layanan Web Access dan Data Berthing Plan.....	61
Gambar 4.26 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Internasional Terhadap Proses Perizinan.....	62
Gambar 4.27 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Internasional Terhadap Proses Penyandaran Kapal.....	64
Gambar 4.28 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Internasional Terhadap Proses Bongkar Muat....	65
Gambar 4.29 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Internasional Terhadap Layanan Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran.....	67
Gambar 4.30 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Internasional Terhadap Pelayanan Secara Umum.....	68
Gambar 4.31 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis Analysis (IPA)</i> Pelanggan Nahkoda Petikemas Domestik.....	71

Gambar 4.32 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis Analysis</i> (IPA) Pelanggan Nahkoda Petikemas Internasional.....	74
Gambar 4.33 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis Analysis</i> (IPA) Pelanggan EMKL Petikemas.....	77
Gambar 4.34 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis Analysis</i> (IPA) Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Domestik.....	81
Gambar 4.35 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis Analysis</i> (IPA) Pelanggan <i>Shipping Agent</i> Petikemas Internasional.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Ultimate Plan of Terminal Teluk Lamong</i> (PT. Pelindo III, 2016)	2
Tabel 2.1 Skala Kualitas Layanan (Wang C dan Wang Z., 2006)	9
Tabel 2.2 Atribut Kepuasan Pelanggan	10
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Sebaran Responden Petikemas.....	21
Tabel 3.2 Skala Likert.....	24
Tabel 3.3 Indeks Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	25
Tabel 4.1 Indeks Kepuasan Pelanggan Petikemas Tiap Kategori Pelanggan Per Faktor.....	34
Tabel 4.2 Indeks Loyalitas Pelanggan Petikemas Tiap Kategori Pelanggan Per Faktor.....	36
Tabel 4.3 Atribut Pengaruh Tingkat Loyalitas Berdasarkan Faktor <i>Switching Barrier</i>	100

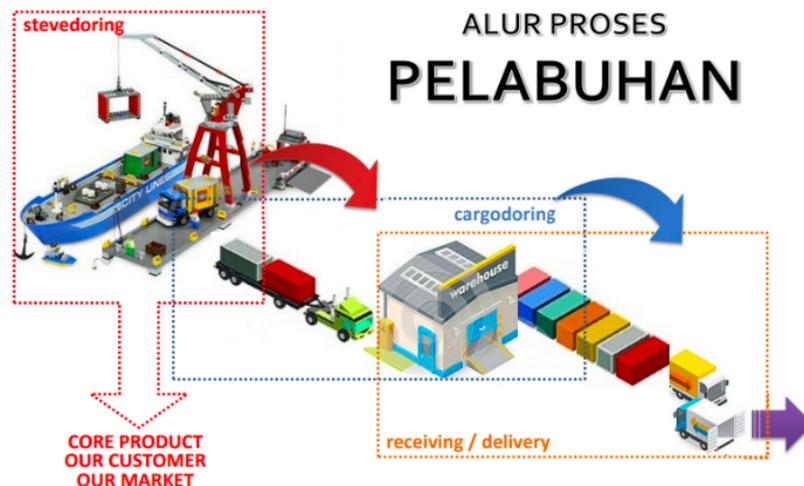
“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelabuhan merupakan pintu gerbang perekonomian, dimana sebagai pintu masuk dan keluar komoditas perdagangan antar pulau maupun antar negara. Pelabuhan memiliki peran penting dalam transportasi multimodal dengan mengintegrasikan rantai pasok yang efektif dan efisien. Pelabuhan menjadi salah satu unsur penentu aktifitas perdagangan dalam proses pengiriman barang ekspor maupun impor.



Gambar 1.1 Alur Proses Pelabuhan (PT. Pelindo III, 2016)

Di Indonesia bagian timur terdapat pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong (TTL) yang merupakan anak perusahaan dari PT. Pelabuhan Indonesia III bergerak dibidang jasa pelayanan bongkar muat petikemas dan curah kering. PT. Terminal Teluk Lamong menjadi terminal semi-otomatis yang ramah lingkungan. Walaupun TTL merupakan pelabuhan baru, tetapi TTL telah dilengkapi alat canggih yang menjanjikan kecepatan dan ketepatan pelayanan. TTL diharapkan dapat memecah kepadatan dan mempercepat proses penyebaran arus barang di wilayah Jawa Timur dan kawasan Indonesia bagian Timur.

Tabel 1.1 *Ultimate Plan of Terminal Teluk Lamong* (PT. Pelindo III, 2016)

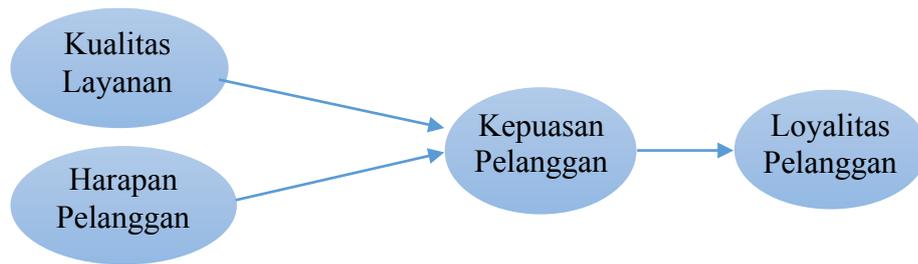
ULTIMATE PLAN OF TERMINAL TELUK LAMONG								
Description	Basin -mLWS	Wharf (m)	Yard (ha)	On Shore Equipment	Yard Equipment	TERMINAL	BACKUP	Capacity
International Container	-14	1,000	140	8 STS	20 ASC	114 Ha	210 Ha	2.000.000 Teus
Domestic Container	-13	2,400		20 STS	46 ASC			3.500.000 Teus
Dry Bulk	-14	500		4 SHIP UNLOADER	CONVEYOR/ WAREHOUSE	26 Ha	36 Ha	20.000.000 Ton

Pada Tabel 1.1 terlihat bahwa TTL telah memiliki fasilitas yang memadai untuk memberikan pelayanan jasa bongkar muat petikemas dan curah kering. TTL setiap tahun melakukan perbaikan dan penambahan infrastruktur maupun fasilitas. Menurut data tahun 2016, memiliki tingkat kepuasan pelanggan adalah 4,08 (Kategori Puas) dan tingkat loyalitas pelanggan adalah 3,98 (Kategori Loyal).

PT. Terminal Teluk Lamong perlu berusaha mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan meningkatkan kualitas kinerja layanan jasa. Kepuasan dan loyalitas pelanggan merupakan faktor dalam pertumbuhan dan kinerja perusahaan. Kepuasan pelanggan menjadi hal penting bagi perusahaan untuk meningkatkan produk maupun jasa, serta untuk mendapatkan loyalitas pelanggan dalam persaingan bisnis yang ketat.

Pertumbuhan perekonomian yang cepat menyebabkan permintaan dan persaingan antar pemeran bisnis meningkat. Dalam persaingan bisnis yang kuat, TTL perlu memaksimalkan kinerja perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan guna mendapatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan khususnya pengguna jasa petikemas di pelabuhan Terminal Teluk Lamong.

Kepuasan pelanggan berdasarkan pada persepsi kinerja layanan, nilai keuntungan, brand image dan harapan pelanggan dengan tingkat kualitas layanan (Cronin et al., 2000). Persepsi merupakan pendapat tentang suatu yang dilihat dan dinilai oleh pelanggan kepada produk atau layanan yang mereka beli, karena setiap pelanggan memiliki kepercayaan yang berbeda (bersifat subjektif). Oleh karena itu persepsi pelanggan berkaitan dengan kepuasan pelanggan, jika layanan yang dirasakan mendekati harapan pelanggan, maka akan muncul kepuasan dan loyalitas pelanggan.



Gambar 1.2 Hubungan Kualitas Layanan dengan Harapan Pelanggan

Permasalahan yang ada secara umum adalah pelanggan puas dengan layanan yang diberikan belum tentu mereka kembali dan menggunakan jasa tersebut di waktu yang akan datang, melainkan akan meninggalkan dan bahkan mulai berbisnis dengan pesaing penyedia jasa lainnya. Dalam membangun tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan, diperlukan pendekatan kepada pelanggan dengan menjalin hubungan baik dan mendengar serta mempertimbangkan semua keluhan pelanggan tentang layanan yang telah diberikan oleh penyedia jasa. Dengan cara tersebut, dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, permasalahan yang diteliti yaitu:

1. Seberapa tingkat kepuasan pelanggan petikemas terhadap kualitas layanan PT. Terminal Teluk Lamong?
2. Seberapa tingkat loyalitas pelanggan petikemas terhadap kualitas layanan PT. Terminal Teluk Lamong?
3. Bagaimana merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Terminal Teluk Lamong melalui variabel kepuasan dan loyalitas pelanggan petikemas?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisa tingkat kepuasan pelanggan petikemas terhadap kualitas pelayanan PT. Terminal Teluk Lamong.
2. Menganalisa tingkat loyalitas pelanggan petikemas terhadap kualitas layanan PT. Terminal Teluk Lamong.
3. Menentukan rumusan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT. Terminal Teluk Lamong.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dalam hal kualitas pelayanan, serta menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh saat perkuliahan.
2. Menjadi bahan pertimbangan ataupun masukan bagi perusahaan guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan daya saing perusahaan, khususnya dibidang pelayanan jasa.
3. Memberikan manfaat bagi pengguna jasa untuk menunjang kegiatan bisnis dan perdagangan di PT. Terminal Teluk Lamong.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menjaga agar permasalahan yang dibahas sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang hendak dicapai, maka dibuat batasan masalah sebagai berikut:

- a. Lokasi penelitian ini adalah PT. Terminal Teluk Lamong.
- b. Responden penelitian ini merupakan pelanggan petikemas yang terdiri dari pelanggan *EMKL*, *Nahkoda*, *Shipping Agent*.
- c. Responden yang digunakan adalah pelanggan petikemas yang aktif melakukan transaksi dalam 1 tahun terakhir di Terminal Teluk Lamong.
- d. Analisa data menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan rincian dalam penyusunan tesis. Sehingga tujuan utama dari sistematika penulisan adalah mempermudah dalam penyusunan tesis. Dalam sistematika penulisan pada tesis ini terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini meliputi teori-teori yang berkaitan, serta konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini. Topik utama dalam penelitian adalah mengidentifikasi kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan kepada penyedia layanan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan kerangka pemikiran, teknik pengumpulan data, metode pengolahan data dan metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang prosedur pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian, serta memiliki nilai dan manfaat yang sesuai dengan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil analisa, serta rekomendasi berdasarkan hasil penelitian dari penulis kepada PT. Terminal Teluk Lamong.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

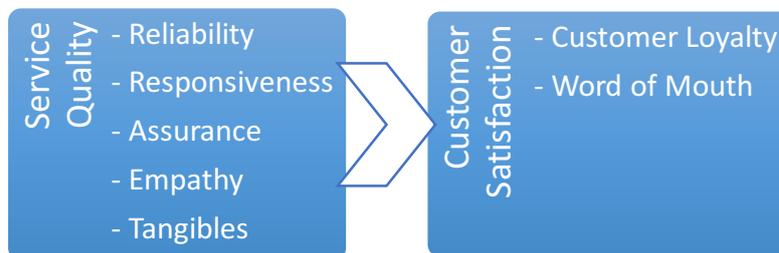
2.1.1 Kualitas Layanan

Pada umumnya pelayanan diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi layanan jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Kualitas layanan perbandingan antara harapan pelanggan tentang layanan yang akan diterima oleh pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan sangat baik. Sedangkan jika pelayanan yang diberikan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan kurang baik. Apabila pelayanan sama dengan harapan pelanggan, maka layanan disebut baik.

Lehtinen U, Lehtinen JR (1982) juga menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki tiga dimensi, yaitu:

1. Kualitas fisik, merupakan barang-barang seperti kondisi bangunan dan peralatan pengaman;
2. Kualitas perusahaan, mengacu pada citra dan profil perusahaan;
3. Kualitas interaktif, berasal dari interaksi antara personal dan interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan.

Sedangkan menurut Parasuraman et al., 1988, menyatakan bahwa Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau diperoleh dengan layanan yang mereka harapkan.



Gambar 2.1 Skema Hubungan antara Kualitas Layanan (*Service Quality*) dengan Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*), (Felix, J Bus Fin Aff, 2017)

Dengan cara menyusun faktor penentu kualitas ke dalam 5 dimensi pada Gambar 2.1, dimana dalam masing-masing dimensi mencerminkan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam memahami kualitas pelayanan, sebagai berikut:

a. *Tangibles*

Dimensi *tangibles* didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan penyedia jasa untuk fasilitas-fasilitas fisik. Dimensi *tangibles* meliputi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan karyawan.

b. *Reliability*

Dimensi *reliability* didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam melakukan kualitas layanan secara handal, akurat dan konsisten. Dimensi *reliability* meliputi kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

c. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* didefinisikan sebagai kemampuan para staf untuk membantu para pemakai jasa dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi *responsiveness* meliputi kesediaan untuk membantu konsumen dan mengambil tindak lanjut pelayanan dengan segera.

d. *Assurance*

Dimensi *assurance* didefinisikan sebagai kemampuan dan sikap yang dimiliki para staf, serta dapat menanamkan kepercayaan pada para pelanggan dari adanya bahaya atau resiko keragu-raguan. Dimensi *assurance* meliputi pengetahuan dan keramahan serta kemampuan karyawan dalam memperoleh kepercayaan dari pelanggan.

e. *Empathy*

Dimensi *empathy* didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dan melakukan hubungan serta kemampuan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi *empathy* meliputi kepedulian dan perhatian secara individual perusahaan kepada pelanggan.

Berdasarkan kelima dimensi yang tercantum di atas, Wang C. dan Wang Z. (2006) mengembangkan 22-item skala kualitas pelayanan yang tercantum dalam Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Skala Kualitas Layanan (Wang C dan Wang Z., 2006)

Kualitas Layanan	22-item Skala
<i>Reliability</i>	Menyediakan layanan seperti yang dijanjikan Cepat menangani masalah pelayanan pelanggan Lakukan servis tepat pertama kali Mengutamakan layanan pada waktu yang dijanjikan Meminimalkan terjadinya kesalahan
<i>Responsiveness</i>	Menjaga informasi pelanggan kapan service akan dilakukan <i>Prompt service</i> kepada pelanggan Kesediaan untuk membantu pelanggan Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan Karyawan memberikan kepercayaan pada pelanggan
<i>Assurance</i>	Membuat pelanggan merasa aman dalam bertransaksi Karyawan yang sopan secara konsisten Karyawan yang memiliki pengetahuan Pertanyaan pelanggan
<i>Empathy</i>	Memberikan perhatian individual kepada pelanggan Karyawan yang menangani pelanggan dengan cara yang penuh perhatian Memiliki kepentingan dengan pelanggan Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan mereka Kenyamanan dalam berbisnis
<i>Tangibles</i>	Peralatan modern Fasilitas yang menarik secara visual Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional Materi visual menarik yang terkait dengan layanan

2.1.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tujuan setiap perusahaan, keadaan dimana harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Cronin et al., 2000 mendefinisikan kepuasan pelanggan berdasarkan pada persepsi kinerja layanan, nilai keuntungan, brand image dan harapan pelanggan dengan tingkat kualitas layanan. Persepsi merupakan pendapat tentang suatu yang dilihat dan dinilai oleh pelanggan kepada produk atau layanan yang mereka beli, karena setiap pelanggan memiliki kepercayaan yang berbeda (bersifat subjektif). Jika nilai harapan sama dengan persepsi maka pelanggan akan puas dan jika nilai harapan lebih dari persepsi maka pelanggan akan sangat puas dengan layanan. Sedangkan jika harapan jauh dari persepsi, maka pelanggan akan kecewa.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Menurut Cochran (2003), kepuasan pada dasarnya dapat berarti apa saja yang berhubungan dengan pengguna produk atau jasa, dengan mempertimbangkan harga, waktu, eksekusi, kenyamanan, daya tanggap, keandalan dan manfaat.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyedia layanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu. Kepuasan pelanggan dapat diukur berdasarkan atribut dalam Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Atribut Kepuasan Pelanggan

<i>Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan kapal internasional dan domestik • Layanan supir • Forwarding • <i>Shipping agent</i> internasional dan domestik • Pemilik Barang
<i>Delivery</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengiriman tepat waktu • Kecepatan pengiriman
<i>Staff</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan yang baik • Ketersediaan • Pengetahuan • Keandalan • Keramahan • Menerima kritik dan saran • Responsif terhadap pertanyaan • Layanan bergaransi • Layanan teknis
<i>Company</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Reputasi perusahaan • Kemudahan berbisnis • Kejelasan faktur • Faktur tepat waktu
<i>Price</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Harga pasar • Total biaya penggunaan • Nilai lebih

Kepuasan pelanggan dapat memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan menjadi media iklan bagi suatu perusahaan, yang akan menurunkan biaya iklan untuk menarik

pelanggan baru. Menurut Tjiptono, 2005 kepuasan pelanggan memberikan manfaat bagi perusahaan, meliputi:

- Menciptakan loyalitas pelanggan
- Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis;
- Pelanggan akan membeli ulang
- Pelanggan akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut
- Memperbaiki reputasi perusahaan
- Laba perusahaan meningkat

Para pakar melakukan penelitian tentang retensi pelanggan untuk mengoptimalkan profitabilitas, hasilnya biaya untuk mendapatkan pelanggan baru lebih tinggi daripada biaya mempertahankan pelanggan lama. Oleh karena itu, tujuan dari sebuah perusahaan jasa adalah untuk memuaskan pelanggan mereka agar dapat menarik minat pelanggan untuk mempertahankan dan mengulangi pembelian.

2.1.3 Loyalitas Pelanggan

Loyalitas secara umum diartikan sebagai kesetiaan yang timbul tanpa adanya paksaan dan timbul dari kesadaran sendiri akibat pengalaman pada masa lalu. Pelanggan yang setia akan loyal terhadap produk atau layanan yang mereka beli, hal tersebut merupakan faktor penting dalam pertumbuhan dan kinerja perusahaan. Oliver, 1997 mendefinisikan loyalitas sebagai "Komitmen yang sangat kuat untuk membeli kembali atau mengganti kembali produk atau layanan yang disukai di masa depan meskipun ada pengaruh situasional dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan perilaku beralih". Maka, loyalitas berarti perilaku pelanggan untuk terus melakukan pembelian secara berkala.

Penelitian oleh Pasura et al., 1988 menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap harapan pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Salah satu bentuk loyalitas pelanggan yang paling besar pengaruhnya pada perusahaan adalah dukungan terhadap produk atau layanan yang diwujudkan dalam komunikasi pengalaman positif pelanggan dari mulut ke mulut atau disebut *word of mouth*.

Pemberian rekomendasi suatu produk atau layanan dari pelanggan kepada orang lain merupakan cerminan dari tingginya tingkat loyalitas pelanggan (Arndt, 1967).

Loyalitas pelanggan menurut Timm (2001), menyatakan bahwa loyalitas pelanggan mempunyai 5 (lima) elemen penting, yaitu:

1. Kepuasan pelanggan, untuk mendapatkan loyalitas pelanggan;
2. Komitmen pelanggan, untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan;
3. Keinginan untuk menjadi pembeli ulang;
4. Keinginan pelanggan untuk merekomendasikan perusahaan kepada orang lain;
5. Daya tahan pelanggan untuk berpindah kepada pesaing perusahaan.

Griffin (2005) berpendapat bahwa seorang pelanggan dikatakan setia atau loyal apabila melakukan pembelian rutin atau kondisi dimana pelanggan melakukan pembelian paling sedikit dua kali dalam waktu tertentu. Nilai yang dirasakan dari produk dan layanan mempengaruhi penilaian pelanggan tentang kepuasan atau kesetiaannya dengan produk atau layanan. Loyalitas pelanggan penting bagi kelangsungan hidup dan pertumbuhan masa depan perusahaan (Fornell, 1992).

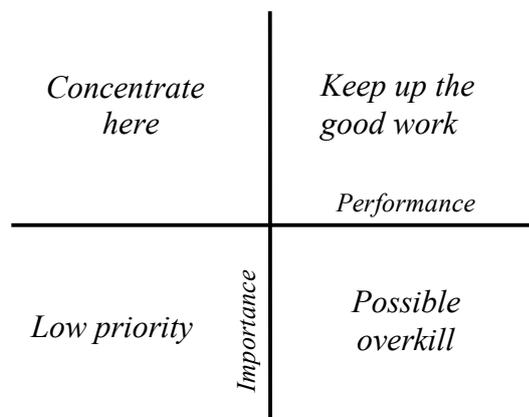
Menurut para ahli bahwa masing-masing pelanggan mempunyai sifat loyalitas yang berbeda, sesuai dengan obyektivitas pelanggan. Loyalitas juga sebagai suatu kecenderungan emosi terhadap objek yang didapatkan konsumen melalui pengalaman terdahulu maupun berasal dari informasi yang didapat orang lain terhadap produk atau layanan yang mereka beli. Jadi, loyalitas bisa diartikan sebagai ikatan perasaan atau ketergantungan seseorang terhadap suatu objek yang mana didalamnya terdapat keinginan untuk menjaga, memiliki, serta setia pada suatu objek.

2.1.4 Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martina dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan. Metode ini sebagai alat sederhana untuk pengembangan strategi pemasaran yang efektif berdasarkan penilaian terhadap harapan pelanggan dan kinerja pelayanan. IPA bertujuan untuk menampilkan informasi tentang

faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas, serta faktor-faktor pelayanan yang menurut pelanggan perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Metode IPA menggunakan grafik dua dimensi yaitu sumbu vertikal sebagai atribut harapan (*importance*) dan sumbu horizontal sebagai atribut kinerja (*performance*). Grafik dua dimensi terbagi menjadi empat kuadran yang sering disebut dengan diagram kartesius IPA pada gambar 2.2, dimana setiap atribut muncul sesuai dengan nilai rata-rata dari keseluruhan pelanggan.



Gambar 2.2 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)*

Posisi atribut pada keempat kuadran mempunyai strategi yang berbeda yaitu:

- *Keep Up the Good Work* (Kuadran 1)
 Pada Kuadran 1 memiliki atribut-atribut tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan sangat penting untuk mempertahankannya, karena pada posisi ini pelanggan sangat puas terhadap kinerja perusahaan.
- *Posible Overkill* (Kuadran 2)
 Pada Kuadran 2 memiliki atribut-atribut terhadap harapan pelanggan yang rendah, tetapi kinerja perusahaan sangat baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Dimana kuadran ini menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan karena pelanggan

menganggap atribut tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik.

- *Low Priority* (Kuadran 3)

Pada Kuadran 3 merupakan prioritas yang rendah, dimana terdapat atribut harapan pelanggan yang rendah dan kinerja perusahaan dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap atribut pada kuadran ini dengan mempertimbangkan atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- *Concentrate Here* (Kuadran 4)

Pada Kuadran 4 menjadi prioritas utama, dimana terdapat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan tingkat harapan pelanggan. Atribut tingkat kinerja pada kuadran ini lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan. Atribut kinerja dalam kuadran ini harus ditingkatkan lagi, agar dapat memuaskan pelanggan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan perbandingan untuk memperjelas konsep dari penelitian ini, adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki hubungan dengan penelitian ini tercantum dalam Tabel 2.3.

Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Negara	Obyek	Analisa Data	Variabel
1.	<i>An Analysis of Port Service Quality and Customer Satisfaction : The Case of Korean Container Ports</i>	Korea	Pelabuhan petikemas	<i>Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)</i>	Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan
2	<i>Customer-Based Port Service Quality Model</i>	Croatia	NA	SPSS 16.0 dan program LISREL 8.54	Kualitas Layanan, kepuasan Pelanggan

3	<i>Comparative analysis of port performance indicators: Independency and interdependency</i>	Singapore	Pelabuhan	<i>Analytic Hierarchy Process (AHP) dan Decision Making Trial and Evaluation Laboratory (DEMATEL)</i>	Kinerja pelabuhan
4	<i>Multicriteria and multivariate analysis for port performance evaluation</i>	Brasil	Pelabuhan petikemas	<i>Methods of Multicriteria Decision Aid (MCDA)</i>	Kinerja pelabuhan
5	<i>Evaluate the performance of Chinese port companies under significant environmental issues: DEA-based extended</i>	China	Pelabuhan	<i>Data Envelopment Analysis (DEA)</i>	Kinerja dan lingkungan pelabuhan

Berikut penjelasan masing-masing penelitian terdahulu :

1. Gi Tae YEO, Vinh V. THAI, Sae Yeon ROH (2015)

Penelitian ini meneliti konsep *Port Service Quality* (PSQ) dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dalam hal pelabuhan petikemas di Korea. Setelah tinjauan literatur, sebuah model konseptual PSQ terhadap pengaruh kepuasan pelanggan. Model ini divalidasi melalui survei terhadap 313 anggota *Korean Port Logistics Association* (KPLA). *Partial least squares structural equation modeling* (PLS-SEM) dilakukan untuk mengkonfirmasi dimensi PSQ dan untuk menguji hubungan PSQ dengan kepuasan pelanggan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.2.1. PSQ ditemukan sebagai *five-factor construct*, faktor manajemen, citra sosial dan tanggung jawab perusahaan memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain kontribusi akademis, studi ini juga berkontribusi terhadap praktik manajemen karena

manajer pelabuhan dapat menggunakan skala PSQ untuk mengukur kepuasan pelanggan dan memperbaiki investasi dalam pengelolaan kualitas layanan pelabuhan.

2. I. Kolanovic, C. Dundovic, A. Jugovic (2011)

Studi kualitas pelayanan pelabuhan ini merupakan prasyarat penting untuk pengembangan industri pelabuhan dan sistem trafik secara keseluruhan. Hal ini disebabkan kompleksitas pelabuhan manapun, sebagai sistem yang terdiri dari besar harapan pelanggan kepada layanan dengan berbagai persyaratan, bahwa satu set unik indeks kualitas layanan pelabuhan masih hilang. Untuk alasan ini, penelitian ini menjelaskan konsep kualitas layanan pelabuhan sesuai harapan pelanggan dan persyaratannya dalam konteks kualitas layanan pelabuhan. Tujuannya sebagai menyajikan proposal untuk model kualitas layanan pelabuhan berbasis pelanggan berdasarkan studi empiris dan pengujian reliabilitasnya pada sampel terpilih. Model yang diusulkan ditentukan oleh faktor-faktor kepuasan ke dalam hasil kuesioner yang diperoleh. Paket pengolahan data statistik SPSS 16.0 dan program LISREL 8.54 digunakan dalam penelitian ini.

3. Min-Ho Ha, Zaili Yang (2017)

Port Performance Measurement (PPM) dan membandingkan dengan penelitian lainnya, dengan menyajikan Multiple Criteria Decision Making (MCDM), telah dilakukan secara intensif oleh para peneliti dari kedua ilmu keputusan mengenai pemodelan dan studi pelabuhan dari perspektif empiris. Menetapkan bobot yang sesuai untuk setiap Port Performance Indicator (PPI) penting untuk keputusan rasional dan pengukuran kinerja. Namun, PPI sering disajikan dalam hirarki, karena saling berhubungan antara atribut. Pemodelan MCDM dengan menggunakan perbandingan abstrak atau relatif, sementara perhitungan kepentingan mempertimbangkan faktor independensi dan interdependensi.

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan analisis kepentingan PPI dengan mempertimbangkan hubungan setiap atribut dengan menggunakan Analytic Hierarchy Process (AHP) dan hubungan masing-masing atribut dengan menggunakan Decision Making Trial and Evaluation Laboratory (DEMATEL) yang menggabungkan Analytic Network Process (ANP). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa varians yang sama relatif penting di seluruh PPI tetapi perbedaan yang jelas pada nilai dan peringkat kepentingan setiap atribut. Akibatnya, hasilnya memberikan kontribusi untuk memenuhi setiap kepentingan terhadap pertimbangan atribut antara PPI di PPM dan penyediaan bukti empiris yang meyakinkan untuk mengurangi dampak saling ketergantungan atribut menggunakan pemodelan MCDM. DEMATEL dapat membantu pemangku kepentingan pelabuhan untuk membuat keputusan yang lebih rasional mengenai apakah saling ketergantungan antara PPI harus diperhitungkan dalam pilihan PPM dan / atau pilihan pelabuhan.

4. Armando Gonc-alves Madeira Junior, Moacyr Machado Cardoso Junior, Mischel Carmen Neyra Belderrain , Anderson Ribeiro Correia , Silvia Helena Schwanz (2012)

Layanan pelabuhan adalah elemen kunci dari ekonomi suatu negara. Mereka menyediakan infrastruktur yang dibutuhkan untuk pengembangan industri, bisnis dan perdagangan internasional. Dalam hal ini, mengevaluasi dan meningkatkan kinerja sangat penting untuk mencapai daya saing internasional. Penelitian ini menyajikan sebuah model untuk mendapatkan kinerja terminal petikemas berdasarkan metodologi multikriteria. Analisis faktor digunakan untuk mengurangi jumlah kriteria dan memastikan independensi yang digunakan. Model ini terbukti memuaskan dalam pemesanan terminal petikemas mengingat data yang tersedia di pelabuhan utama Brasil dari tahun 2006 sampai 2009, sesuai dengan nilai pengambil keputusan. Metode yang diusulkan dalam mengevaluasi kinerja dapat mengembangkan model terapan

di area pelabuhan untuk setiap sektor. Hasil dan metodologinya berguna dalam mendukung otoritas pelabuhan dalam memberikan insentif untuk mencapai peningkatan efisiensi.

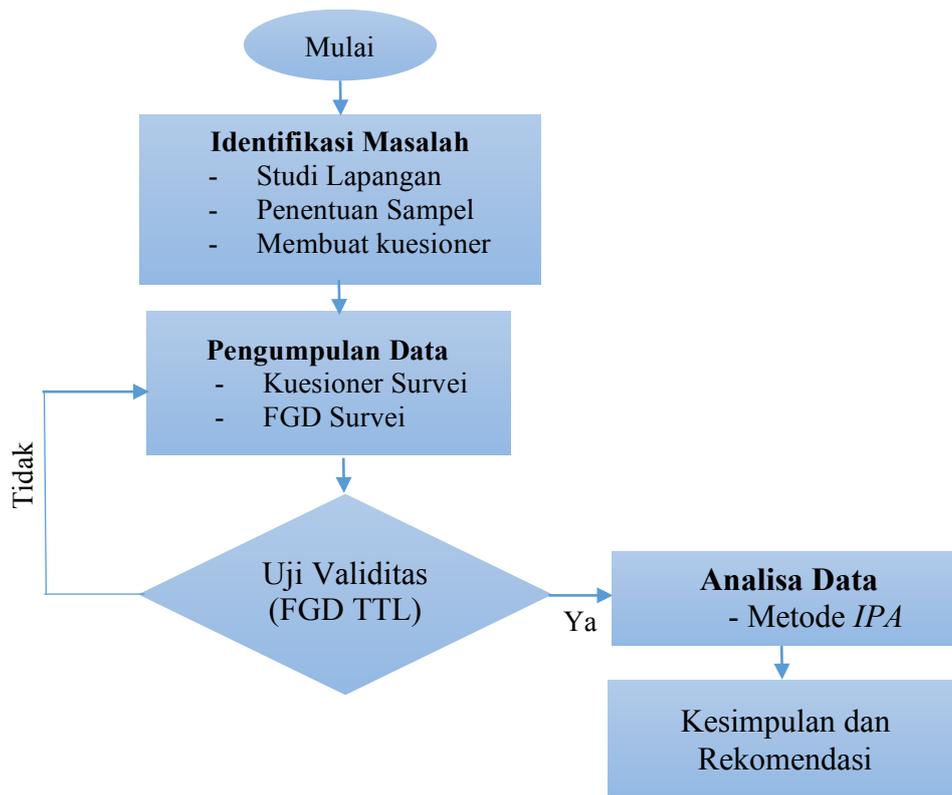
5. Jiasen Sun, Yang Yuan, Rui Yang, Xiang Ji, Jie Wu (2017)

Pesatnya perkembangan industri pelabuhan China telah menyebabkan banyak masalah, di antaranya yang paling signifikan adalah pencemaran lingkungan. Tujuan utama pemerintah dan perusahaan pelabuhan adalah pencapaian perlindungan lingkungan dan efisiensi operasional yang efektif. Oleh karena itu, faktor lingkungan harus dipertimbangkan saat mengevaluasi efisiensi pelabuhan. Namun, sebagian besar model Data Envelopment Analysis (DEA) telah digunakan dalam penelitian sebelumnya untuk Decision Making Unit (DMU). Penelitian ini mengusulkan model preferensi DEA non-radial, berdasarkan asumsi Variable Returns to Scale (VRS) dan Directional Distance Function (DDF). Model yang diusulkan telah digunakan untuk mengevaluasi dan menganalisis efisiensi perusahaan pelabuhan yang terdaftar di China. Hasil efisiensi menunjukkan efisiensi rata-rata rendah untuk semua pelabuhan dengan mempertimbangkan faktor lingkungan. Hasil regresi menunjukkan bahwa aset pelabuhan, kuantitas dermaga, dan lokasi geografis dapat secara signifikan mempengaruhi kinerja lingkungan pelabuhan China. Peneliti ini juga mengklasifikasikan semua pelabuhan menjadi empat kategori, berdasarkan pendekatan dan efisiensi. Rekomendasi untuk implementasi perbaikan berbagai kebijakan lingkungan telah dilakukan untuk masing-masing pelabuhan di setiap kategori berdasarkan situasi aktual setiap pelabuhan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Bab metodologi penelitian menjelaskan tentang tahapan dan metode ilmiah yang digunakan dalam melakukan penelitian. Dalam pelaksanaan penelitian ini diperlukan suatu rancangan penelitian untuk mempermudah proses penelitian. Metode yang digunakan adalah metode yang sesuai dengan sifat obyek penelitian untuk mendapatkan hasil yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Pada Gambar 3.1, rancangan penelitian dalam bentuk diagram alur yang terdiri dari tahapan-tahapan penelitian secara sistematis.



Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian

3.2 Identifikasi Masalah

Studi lapangan dilakukan untuk mengetahui lokasi penelitian dan kondisi perusahaan secara langsung. Dengan melakukan studi lapangan, peneliti memperoleh informasi tentang aktifitas-aktifitas di perusahaan, prosedur pelayanan petikemas, kinerja operasional, fasilitas dan peralatan, serta permasalahan yang sedang dihadapi PT. Terminal Teluk Lamong. Permasalahan yang ada, kemudian dipilih untuk dijadikan fokus penelitian. Selanjutnya dilakukan studi literature yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian, agar dapat menyelesaikan dan mencari solusi dari masalah tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui kualitas pelayanan TTL serta tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan menggunakan kuisisioner kepada pelanggan. Kuisisioner berisi atribut-atribut pelayanan yang ada di TTL, tidak ada pertanyaan menyimpang dari maksud penelitian, mempertimbangkan waktu pengisian kuesioner, serta bahasa mudah dimengerti. Adapun jenis pertanyaan dalam kuesioner pada penelitian, adalah:

1. Pertanyaan tertutup

Pertanyaan yang mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif pilihan jawaban yang tersedia (*Multiple choice*). Pertanyaan tertutup ini membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan memudahkan peneliti dalam melakukan analisa data.

2. Pertanyaan terbuka

Pertanyaan yang mengharapkan responden menjawab pertanyaan dalam bentuk uraian kata-katadan untuk menggali lebih jauh tetang jawaban dari responden.

3.3 Responden Penelitian

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan petikemas. Pelanggan yang menjadi responden adalah pelanggan yang berinteraksi secara langsung dengan jumlah pelanggan petikemas adalah 130 perusahaan yang melakukan transaksi dalam 1 tahun terakhir di TTL. Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian menggunakan Rumus Slovin (Sevilla et. Al., 1960), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

dimana,

n = Jumlah sampel

N = Populasi

e = Batas Toleransi (dalam persen)

Penelitian ini ditetapkan batas toleransi (dalam persen) sebesar 10%. Dari hasil penyelesaian rumus diatas diketahui jumlah sampel untuk penelitian ini adalah 57 responden dengan sebaran responden dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Sebaran Responden Petikemas

Jenis Responden		Total
<i>EMKL</i>		27
Nahkoda	Domestik	14
	Internasional	7
<i>Shipping Agent</i>	Domestik	3
	internasional	6
Sub Total (Σ)		57

3.4 Pengumpulan Data

Pada penelitian ini dilakukan pengumpulan data dengan cara wawancara secara langsung menggunakan kuesioner kepada pelanggan petikemas di TTL. Proses wawancara dengan responden dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Peneliti datang ke lokasi tempat responden beraktifitas, seperti:
 - Dermaga untuk pelanggan nahkoda;
 - *Focus Group Discussion* (FGD) untuk pelanggan *shipping agent*;
 - Loker pelayanan dan kantor untuk pelanggan *EMKL* (Ekspedisi Muatan Kapal Laut).



Gambar 3.2 Survei Pelanggan Nahkoda Pelayaran Internasional



Gambar 3.3 Survei FGD untuk Pelanggan *Shipping Agent* dan *EMKL*

- b) Menjelaskan maksud dan tujuan survei kepada responden perihal mekanisme pengisian kuesioner, serta menawarkan kepada responden apakah kuesioner akan diisi sendiri atau peneliti melakukan wawancara secara langsung.
- c) Jawaban dari responden ditulis pada lembar kuesioner sesuai dengan jawaban responden. Tidak boleh merubah ataupun menambahkan jawaban.
- d) Setelah seluruh pertanyaan dalam lembar kuesioner selesai dijawab, peneliti wajib periksa kembali kelengkapan jawaban yang telah diisi oleh responden.

3.5 Uji Validitas

Tahapan dalam pelaksanaan penelitian ini telah menetapkan standar survei mulai dari penyusunan kuesioner sampai proses pembuatan laporan. Data dalam penelitian ini merupakan hasil filter dari lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden. Peneliti melakukan pemeriksaan terhadap kesalahan dalam pengisian kuesioner, kelengkapan kuesioner dan kekonsistensian jawaban. Pemeriksaan dilakukan pada semua kuesioner yang diterima oleh peneliti. Kemudian hasil survei divalidasi melalui *Focus Group Discussion* (FGD) dengan pihak Terminal Teluk Lamong serta beberapa pelanggan petikemas. Jika hasil survei sesuai dengan kondisi di lapangan maka hasil survei valid, kemudian peneliti dapat melanjutkan ke tahap analisa data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).



Gambar 3.4 FGD oleh Pihak TTL dan Perwakilan Pelanggan Petikemas

3.6 Analisa Data

Dalam proses analisa data dilakukan olah data menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode ini sebagai teknik analisis yang digunakan mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang penting ditunjukkan oleh perusahaan dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen). Analisa data terdiri dari beberapa tahapan, sebagai berikut:

1. Tahap pertama

Membuat skala likert untuk mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan. Tabel 3.2 menjelaskan skala likert yang terdiri dari lima tingkat preferensi jawaban.

Tabel 3.2 Skala Likert

Poin	Kriteria Kepuasan	Kriteria Loyalitas	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas (STP)	Sangat Tidak Setuju (STS)	Pernyataan sangat tidak sesuai dengan keadaan yang dirasakan responden
2	Tidak Puas (TP)	Tidak Setuju (TS)	Pernyataan tidak sesuai dengan keadaan yang dirasakan responden
3	Netral (N)	Netral (N)	Responden tidak dapat menentukan dengan pasti apa yang dirasakan atau netral
4	Puas (P)	Setuju (S)	Pernyataan sesuai dengan keadaan yang dirasakan responden
5	Sangat Puas (SP)	Sangat Setuju (SS)	Pernyataan sangat sesuai dengan keadaan yang dirasakan responden

Selanjutnya menentukan nilai indeks dalam Tabel 3.3 untuk mendeskripsikan nilai tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan kriteria indeks kepuasan dan loyalitas.

Tabel 3.3 Indeks Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Indeks	Kategori Kepuasan	Kategori Loyalitas
0.00 – 1.00	Tidak Puas	Tidak Loyal
1.01 – 2.00	Kurang Puas	Kurang Loyal
2.01 – 3.00	Cukup Puas	Cukup Loyal
3.01 – 4.00	Puas	Loyal
4.01 – 5.00	Sangat Puas	Sangat Loyal

2. Tahap kedua

Menghitung tingkat kesesuaian responden (TKi) antara tingkat kinerja dengan harapan pelanggan,

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \cdot 100\%$$

dimana, TKi = Tingkat Kesesuaian responden

Xi = Penilaian kinerja perusahaan

Yi = Penilaian harapan pelanggan

Dalam diagram kartersius terdiri dari sumbu mendatar (X) sebagai skor tingkat kinerja (*performance*) dan sumbu tegak (Y) sebagai skor tingkat harapan pelanggan untuk setiap atribut dengan rumus:

$$X' = \frac{\sum Xi}{n} ; Y' = \frac{\sum Yi}{n}$$

dimana,

X' = Rata-rata tingkat kinerja

Y' = Rata-rata tingkat harapan pelanggan

$\sum Xi$ = Jumlah tingkat kinerja

$\sum Yi$ = Jumlah tingkat harapan pelanggan

n = Jumlah responden

Setelah didapatkan nilai X' dan Y' pada masing-masing atribut/pertanyaan, kemudian membuat peta posisi *performance-importance* yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi dengan dua buah garis berpotongan tegak lurus dengan menggunakan rumus:

$$X'' = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{k}; Y'' = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{k}$$

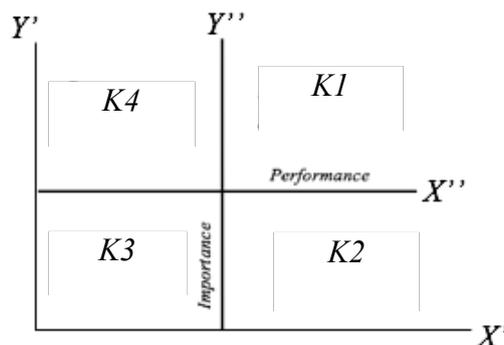
dimana,

X'' = Rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja pada seluruh atribut

Y'' = Rata-rata dari rata-rata tingkat harapan pelanggan pada seluruh atribut

k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* terdiri dari empat kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas layanan seperti pada Gambar 3.5.



Gambar 3.5 Posisi $X'Y'$ dan $X''Y''$ pada Diagram Kartesius

Berikut penjelasan masing-masing kuadran, yaitu:

- *K1* (Kuadran 1)

Pada posisi *K1* merupakan *Keep Up the Good Work*, memiliki atribut yang sangat penting untuk dipertahankan, karena pada posisi ini pelanggan sangat puas terhadap kinerja perusahaan.

- *K2* (Kuadran 2)

Pada posisi *K2* merupakan *Possible Overkill* yang menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan karena pelanggan menganggap atribut tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik.

- *K3* (Kuadran 3)

Pada posisi *K3* merupakan *Low Priority* bahwa memerlukan perbaikan terhadap atribut dengan mempertimbangkan atribut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

- *K4* (Kuadran 4)

Pada posisi *K4* merupakan *Concentrate Here* menjadi prioritas utama, dimana atribut kinerja dalam kuadran ini harus ditingkatkan lagi tetapi tingkat kepentingan pelanggan tinggi, agar dapat memuaskan pelanggan.

3. Tahap ketiga

Analisa data menggunakan analisa statistik deskriptif untuk memberikan gambaran dari hasil olah data kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas, agar data menjadi mudah dipahami dan informatif. Kemudian hasil analisa data menggunakan IPA dikelompokkan menjadi tiga kriteria perbaikan kualitas layanan yaitu ditambahkan (*most*), dikurangi (*last*), dan dihilangkan (*not*) dalam pelayanan yang sudah ada di PT. Terminal Teluk Lamong.

3.7 Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan data penelitian, ditarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Selanjutnya memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan dan masukan dari peneliti untuk perusahaan dalam rangka perbaikan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

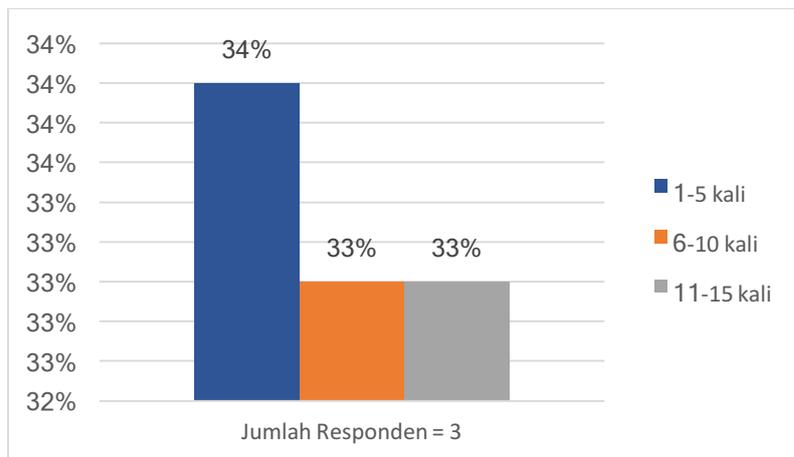
4.1 Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan di PT. Terminal Teluk Lamong

Para ahli menyatakan bahwa pelanggan mempunyai sifat loyalitas yang berbeda, sesuai dengan obyektivitas pelanggan. Kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Jika pelanggan puas terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan, maka pelanggan akan loyal atau setia terhadap layanan yang mereka beli. Pelanggan dikatakan setia apabila melakukan pembelian paling sedikit lebih dari satu kali dalam waktu tertentu (Griffin, 2005).

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan petikemas yang terdiri dari pelanggan *shipping agent*, nahkoda dan *EMKL*. Karakteristik responden ditentukan sesuai dengan jumlah pelanggan dan jumlah populasi yang dapat mewakili data. Apabila tingkat keterwakilan semakin tinggi, maka analisis data yang dihasilkan akan semakin baik. Dalam sub bab ini dilakukan perhitungan presentase responden pada masing-masing jenis pelanggan, berdasarkan frekuensi menggunakan jasa pelabuhan di PT. Terminal Teluk Lamong.

4.1.1 Presentase Responden *Shipping Agent* Petikemas Domestik Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan di PT. Terminal Teluk Lamong

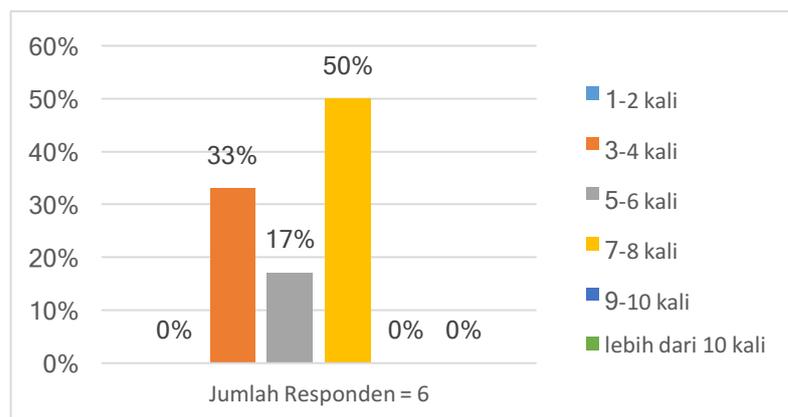
Responden *shipping agent* petikemas domestik berdasarkan frekuensi menggunakan jasa pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelabuhan 1 sampai 5 kali dalam sebulan sebesar 34 %, sedangkan 11 sampai 15 kali dan 6 sampai 10 kali dalam sebulan sebesar 33 % dari jumlah responden sebanyak 3 responden.



Gambar 4.1 Presentase Responden *Shipping Agent* Petikemas Domestik Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong

4.1.2 Presentase Responden *Shipping Agent* Petikemas Internasional Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong

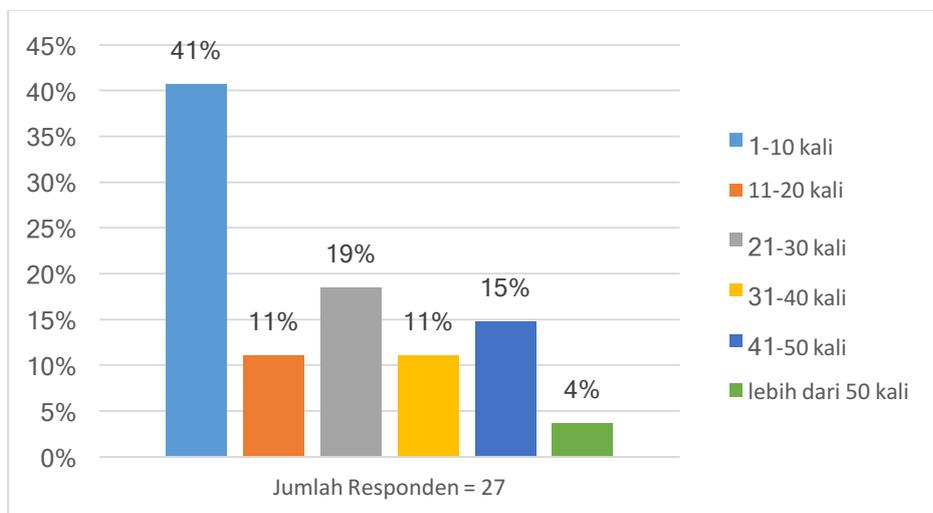
Responden *shipping agent* petikemas internasional berdasarkan frekuensi menggunakan jasa pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelabuhan 7 sampai 8 kali dalam sebulan mempunyai presentase paling tinggi yaitu 50 %, sedangkan pelanggan yang menggunakan jasa 5 sampai 6 kali sebulan memiliki presentase paling kecil yaitu 17 % dari jumlah responden sebanyak 6 responden.



Gambar 4.2 Presentase Responden *Shipping Agent* Petikemas Internasional Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong

4.1.3 Presentase Responden *EMKL* Petikemas Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT Terminal Teluk Lamong

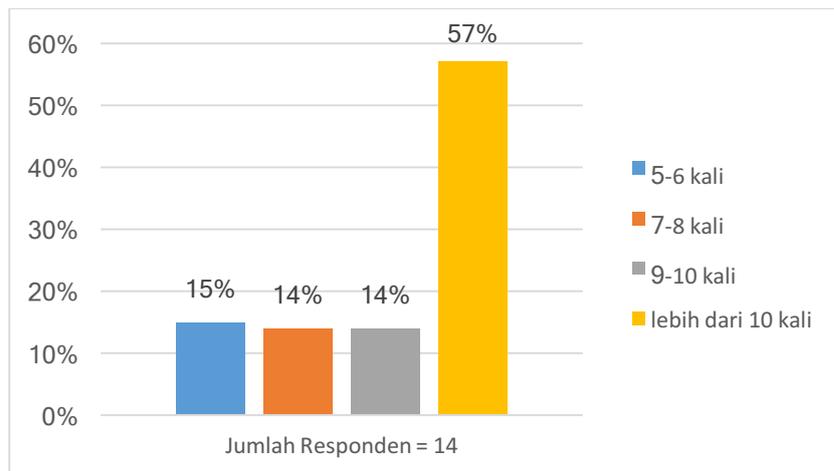
Responden *EMKL* petikemas berdasarkan frekuensi menggunakan jasa pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelabuhan antara 1 sampai 10 kali dalam sebulan mempunyai presentasi paling tinggi yaitu 41 % dan yang paling rendah diatas 50 kali mempunyai presentase sebesar 4 % dari jumlah responden sebanyak 27 responden.



Gambar 4.3 Presentase Responden *EMKL* Petikemas Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong

4.1.4 Presentase Responden Nakhoda Petikemas Domestik Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT Terminal Teluk Lamong

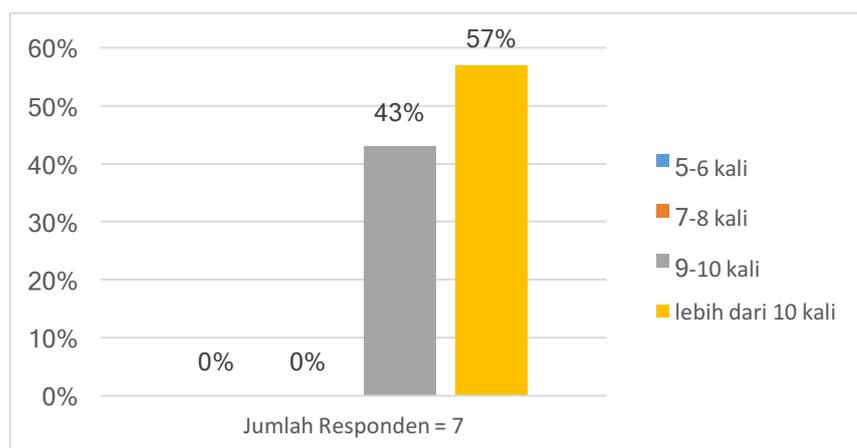
Responden nahkoda petikemas berdasarkan frekuensi menggunakan jasa pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelabuhan lebih dari 10 kali dalam setahun mempunyai presentase paling tinggi yaitu 57 %, sedangkan pelanggan yang menggunakan jasa 5 sampai 6 kali sebesar 15 % dari jumlah responden sebanyak 14 responden.



Gambar 4.4 Presentase Responden Nahkoda Petikemas Domestik Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong

4.1.5 Presentase Responden Nahkoda Petikemas Internasional Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT Terminal Teluk Lamong

Responden *shipping agent* petikemas internasional berdasarkan frekuensi menggunakan jasa pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelabuhan lebih dari 10 kali dalam setahun mempunyai presentase paling tinggi yaitu 57 % sedangkan pelanggan yang menggunakan jasa 1 sampai 2 kali per tahun memiliki presentasi paling kecil yaitu 43 % dari jumlah responden sebanyak 7 responden.



Gambar 4.5 Presentase Responden Nahkoda Petikemas Internasional Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Pelabuhan PT Terminal Teluk Lamong

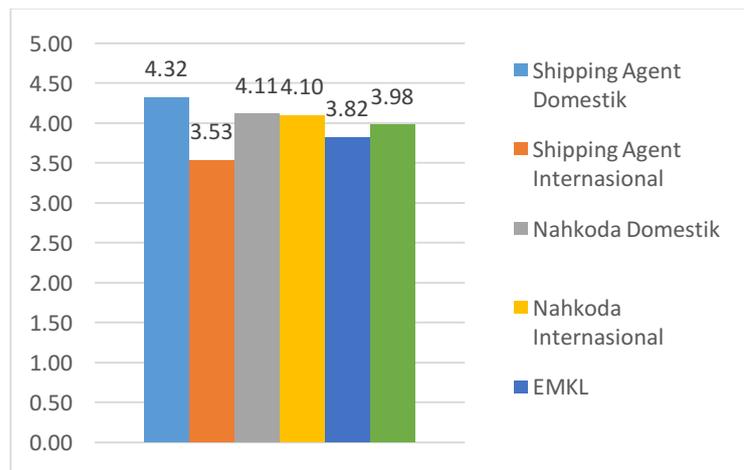
4.2 Hasil Survei

4.2.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan Petikemas

Pada penelitian ini tingkat kepuasan pelanggan petikemas di PT. Terminal Teluk Lamong dibagi menjadi tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan jenis pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan per faktor.

A. Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Jenis Pelanggan

Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Teluk Lamong Tahun 2017 untuk bongkar muat petikemas dibagi menjadi 5 (lima) jenis pelanggan yaitu Pelanggan *Shipping Agent* Internasional, *Shipping Agent* Domestik, *EMKL*, Nahkoda Internasional, Nahkoda Domestik.



Gambar 4.6 Grafik Tingkat Kepuasan Pelanggan Petikemas Berdasarkan Jenis Pelanggan Tahun 2017

Pada Gambar 4.6 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan masing-masing jenis pelanggan petikemas, dengan urutan sebagai berikut :

1. Pelanggan Nahkoda Domestik : 4,11 (kategori sangat puas)
2. Pelanggan Nahkoda Internasional : 4,10 (kategori sangat puas)
3. Pelanggan *EMKL* : 3,82 (kategori puas)

4. Pelanggan *shipping agent* domestik : 4,32 (kategori sangat puas)
5. Pelanggan *shipping agent* internasional : 3,53 (kategori puas)

Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Teluk Lamong Tahun 2017 berdasarkan jenis pelanggan pada Gambar 4.6 terlihat bahwa rata-rata Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Teluk Lamong Tahun 2017 adalah 3,98 (kategori puas), dimana mencerminkan kualitas layanan PT. Terminal Teluk Lamong sudah baik. Pelanggan *Shipping Agent* Domestik mempunyai tingkat kepuasan paling tinggi dari jenis pelanggan lain yaitu 4,32 (kategori sangat puas), karena kualitas layanan yang dirasa oleh pelanggan *shipping agent* sudah sangat baik. Maka, TTL perlu mempertahankan kualitas layanan agar semua jenis pelanggan puas terhadap layanan jasa pelabuhan TTL.

B. Tingkat Kepuasan Pelanggan Per Faktor

Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Terminal Teluk Lamong tahun 2017 untuk pelanggan petikemas dibentuk oleh 5 faktor yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*. Lima faktor tersebut mencerminkan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam memahami kualitas pelayanan.

Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan Per Faktor

Faktor	<i>Shipping Agent</i> Domestik	<i>Shipping Agent</i> Internasional	Nahkoda Domestik	Nahkoda Internasional	EMKL	$\bar{\Sigma}$
<i>Reliability</i>	4.13	3.57	4.10	4.17	4.11	4.02
<i>Responsiveness</i>	4.33	3.55	4.06	3.93	3.63	3.90
<i>Assurance</i>	4.67	3.17	4.21	4.13	3.81	4.00
<i>Emphaty</i>	4.22	3.65	4.05	4.05	3.82	3.96
<i>Tangible</i>	4.26	3.72	4.14	4.22	3.72	4.01

Dari Tabel 4.1 terlihat bahwa lima faktor yang memiliki rata-rata tingkat kepuasan paling tinggi adalah faktor *reliability* yaitu sebesar 4,02 (kategori sangat puas). Nilai faktor *reliability* tinggi mencerminkan bahwa kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam melakukan kualitas layanan secara handal, akurat dan konsisten.

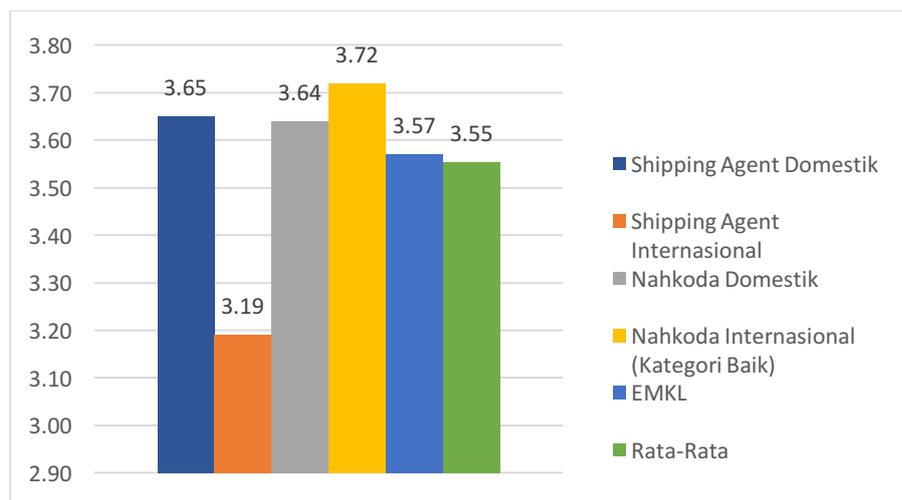
Sedangkan yang mempunyai rata-rata tingkat kepuasan paling rendah adalah faktor *responsiveness* yaitu 3,90 (kategori Puas). Nilai faktor *responsiveness* rendah mencerminkan kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dan mengambil tindak lanjut pelayanan dirasa kurang jika dibandingkan dengan faktor kepuasan yang lain. Maka TTL perlu meningkatkan kemampuan karyawan dalam merespon permasalahan pelanggan terhadap pelayanan.

4.2.2 Tingkat Loyalitas Pelanggan Petikemas

Pada penelitian ini tingkat loyalitas pelanggan petikemas di PT. Terminal Teluk Lamong dibagi menjadi tingkat loyalitas pelanggan berdasarkan jenis pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan per faktor.

A. Tingkat Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Jenis Pelanggan

Tingkat Loyalitas Pelanggan PT. Terminal Teluk Lamong Tahun 2017 untuk bongkar muat petikemas dibagi menjadi 5 (lima) jenis pelanggan yaitu Pelanggan *Shipping Agent* Internasional, *Shipping Agent* Domestik, *EMKL*, Nahkoda Internasional, Nahkoda Domestik.



Gambar 4.7 Grafik Tingkat Loyalitas Pelanggan Petikemas Berdasarkan Jenis Pelanggan Tahun 2017

Pada Gambar 4.7 terlihat bahwa Tingkat Loyalitas Pelanggan Petikemas berdasarkan masing-masing jenis pelanggan dengan urutan sebagai berikut:

1. Pelanggan *Shipping Agent* Internasional : 3,19 (kategori loyal)
2. Pelanggan *Shipping Agent* Domestik : 3,65 (kategori loyal)
3. Pelanggan *EMKL* : 3,57 (kategori loyal)
4. Pelanggan Nahkoda Internasional : 3,72 (kategori loyal)
5. Pelanggan Nahkoda Domestik : 3,64 (kategori loyal)

Tingkat Loyalitas Pelanggan PT. Terminal Teluk Lamong Tahun 2017 berdasarkan jenis pelanggan pada Gambar 4.7 terlihat bahwa rata-rata Tingkat Loyalitas Pelanggan PT. Terminal Teluk Lamong Tahun 2017 adalah 3,55 (kategori loyal), dimana mencerminkan kualitas layanan dengan harapan pelanggan sudah baik sehinggalah pelanggan loyal kepada TTL. Tingkat loyalitas pelanggan nahkoda petikemas internasional memiliki nilai paling tinggi dibandingkan yang lain yaitu 3,72 (kategori loyal), karena kebutuhan pelanggan nahkoda petikemas internasional dapat dipenuhi oleh TTL.

B. Tingkat Loyalitas Pelanggan Per Faktor

Tingkat Loyalitas Pelanggan PT. Terminal Teluk Lamong tahun 2017 untuk pelanggan petikemas dibentuk oleh 3 faktor yaitu *switching barrier*, *customer attitude*, dan *emotional*. Tiga faktor tersebut mencerminkan sikap pelanggan yang memiliki hubungan antara kualitas layanan yang didapat oleh pelanggan dengan harapan pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain.

Tabel 4.2 Tingkat Loyalitas Pelanggan Per Faktor

Faktor	<i>Shipping Agent</i> Domestik	<i>Shipping Agent</i> Internasional	Nahkoda Domestik	Nahkoda Internasional	<i>EMKL</i>	$\bar{\Sigma}$
<i>Emotional</i>	3.83	3.38	4.09	4.04	3.38	3.82
<i>Switching Barrier</i>	3.44	2.94	3.26	3.57	2.94	3.32
<i>Customer Attitude</i>	3.67	3.25	3.57	3.86	3.25	3.59

Dari Tabel 4.2 terlihat bahwa tiga faktor yang memiliki rata-rata tingkat loyalitas paling tinggi adalah faktor *emotional* yaitu sebesar 3,82 (kategori loyal). Faktor *emotional* memiliki tingkat loyalitas tinggi mencerminkan besarnya kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan perusahaan.

Sedangkan rata-rata tingkat loyalitas paling rendah adalah faktor *switching barrier* yaitu 3,32 (kategori loyal). *Switching barrier* didefinisikan sebagai hambatan yang mempersulit pelanggan untuk berpindah ke penyedia jasa lain karena pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang ada saat ini, berdasarkan pertimbangan keuangan/finansial, sosial dan psikologi yang dirasakan pelanggan ketika beralih ke penyedia jasa lain (Fornell C., 1992).

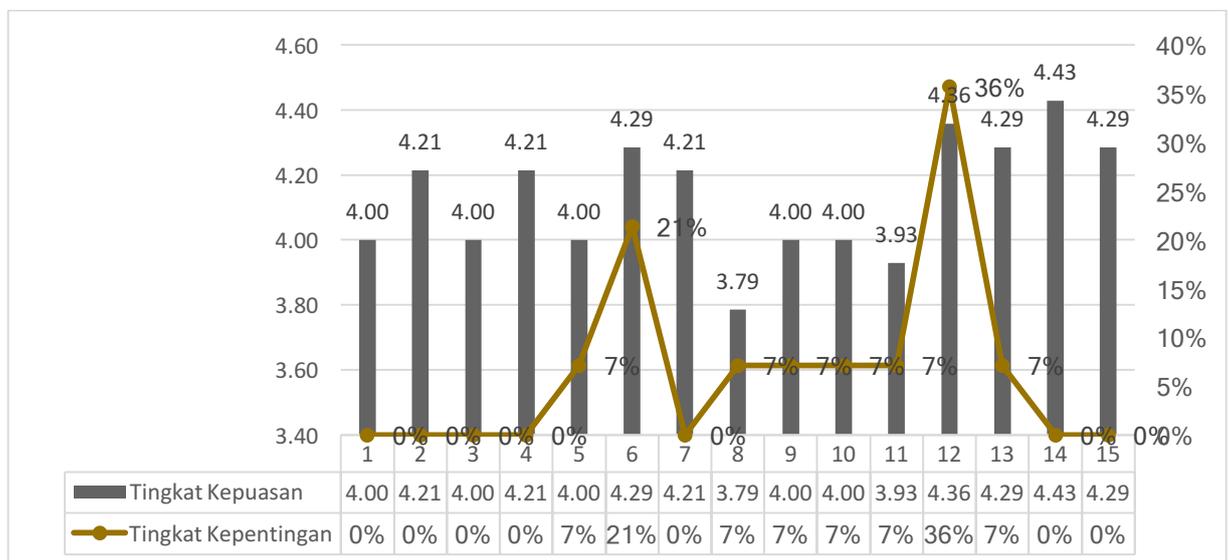
4.2.3 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Domestik

A. Kapal Saat Menuju Dermaga

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan nahkoda petikemas domestik terhadap atribut-atribut layanan kapal saat menuju dermaga dianalisa berdasarkan 15 (lima belas) atribut yang meliputi:

1. Kemudahan melakukan komunikasi dengan pelayanan pandu dan tunda
2. Kapasitas dermaga memadai
3. Kedalaman kolam sesuai dengan hasil sounding
4. Akurasi data berthing plan
5. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar
6. Kelengkapan rambu untuk proses sandar (rambu, marka/kade meter, lampu isyarat)
7. Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik
8. Petugas pandu memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan
9. Kapal tunda laik laut

10. Petugas radio operator melakukan pengaturan lalu lintas keluar-masuk kapal dengan baik
11. Kesigapan petugas (shift manager / vessel foreman) dalam berkoordinasi dengan kepanduan
12. Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali
13. Proses penyandaran kapal berjalan dengan baik
14. Ketersediaan bolder di dermaga memadai
15. Ketersediaan fender di dermaga memadai



Gambar 4.8 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Domestik Terhadap Layanan Kapal Saat Menuju Dermaga

Pada Gambar 4.8 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan nahkoda petikemas domestik tertinggi terhadap layanan kapal saat menuju dermaga adalah atribut Ketersediaan bolder di dermaga memadai. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan nahkoda petikemas domestik paling rendah terhadap layanan kapal saat menuju dermaga adalah atribut Petugas pandu memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan.

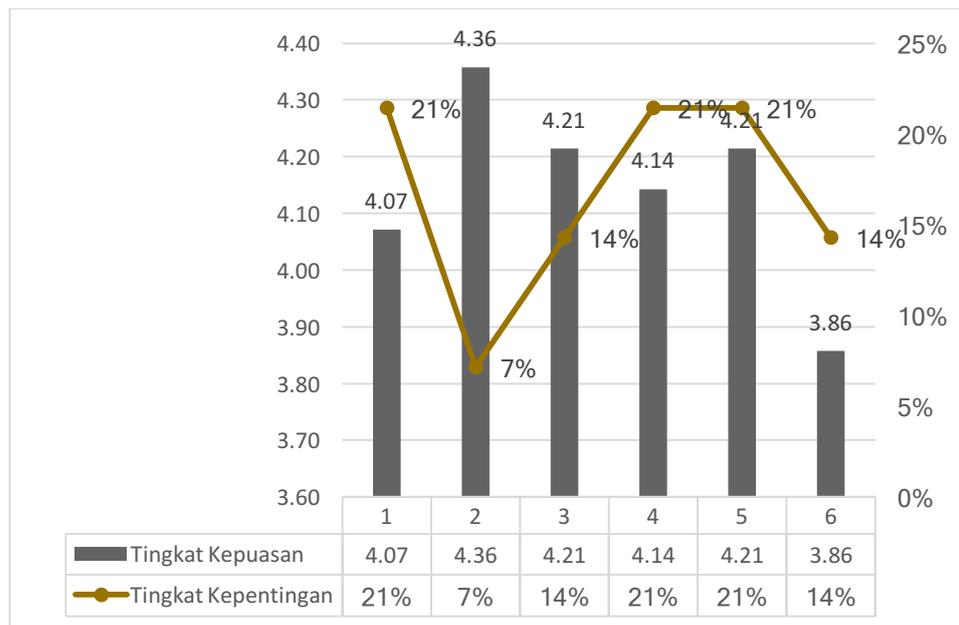
Dari limabelas atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan nahkoda petikemas domestik terhadap layanan kapal saat menuju dermaga adalah atribut Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali.

B. Kapal Saat Bongkar Muat

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan nahkoda petikemas domestik terhadap atribut-atribut layanan kapal saat bongkar muat dianalisa berdasarkan 6 (enam) atribut yang meliputi:

1. Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H)
2. Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat
3. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)
4. Kesigapan petugas vessel planner dalam menangani bongkar muat di dermaga
5. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga
6. Ketersediaan trailer untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan

Pada Gambar 4.9 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan nahkoda petikemas domestik tertinggi terhadap layanan kapal saat bongkar muat adalah atribut Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan nahkoda petikemas domestik paling rendah terhadap layanan kapal saat bongkar muat adalah atribut Ketersediaan trailer untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan.



Gambar 4.9 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Domestik Terhadap Layanan Kapal Saat Bongkar Muat

Dari enam atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan nahkoda petikemas domestik terhadap layanan kapal saat bongkar muat adalah atribut:

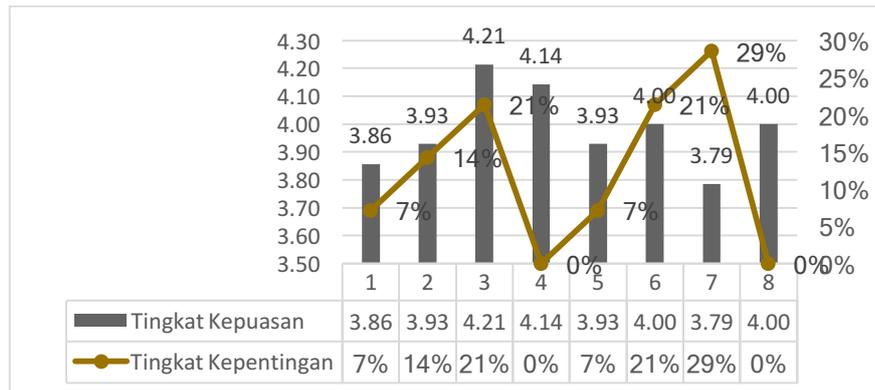
1. Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H);
4. Kesigapan petugas vessel planner dalam menangani bongkar muat di dermaga; dan
5. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga.

C. Pelayanan Secara Umum

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan nahkoda petikemas domestik terhadap atribut-atribut pelayanan secara umum dianalisa berdasarkan 8 (delapan) atribut yang meliputi:

1. Kualitas air tawar telah layak pakai
2. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan
3. Petugas melayani dengan ramah dan sopan
4. Petugas memiliki kemampuan yang memadai

5. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan
6. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan
7. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik
8. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan



Gambar 4.10 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Domestik Terhadap Pelayanan Secara Umum

Pada Gambar 4.10 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan nahkoda petikemas domestik tertinggi terhadap pelayanan secara umum adalah atribut Petugas melayani dengan ramah dan sopan. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan nahkoda petikemas domestik paling rendah terhadap pelayanan secara umum adalah atribut Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik.

Dari delapan atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan nahkoda petikemas domestik terhadap pelayanan secara umum adalah atribut Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik.

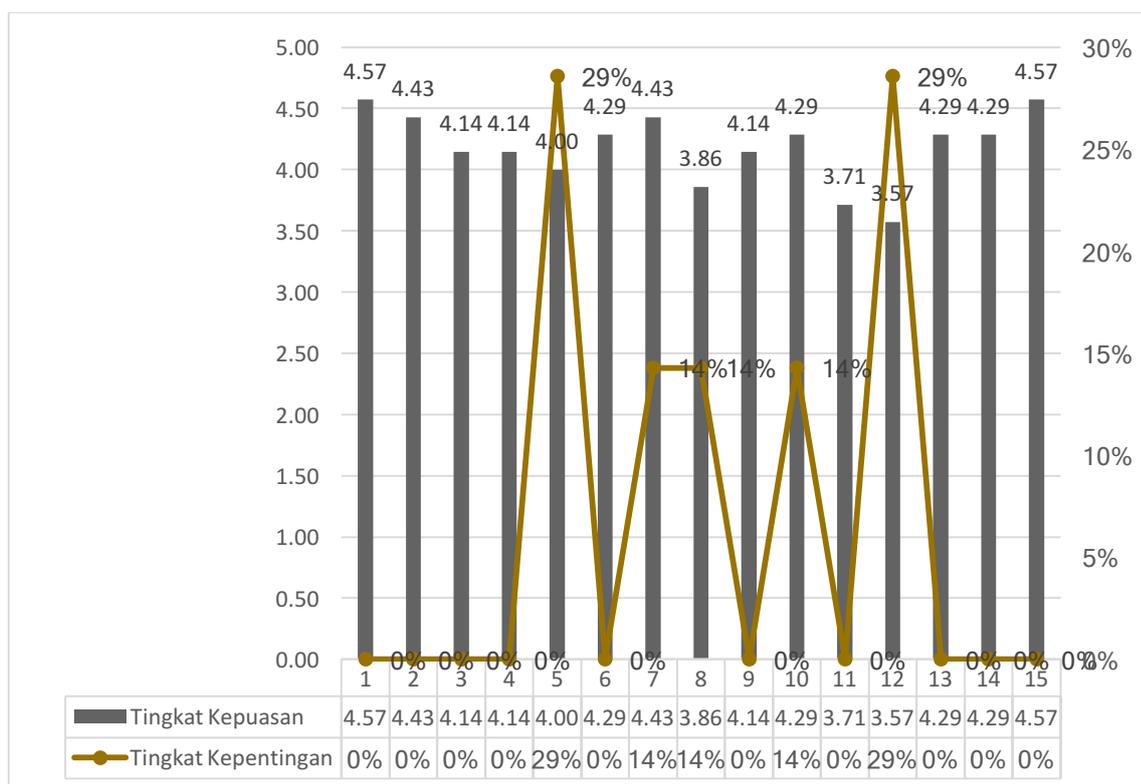
4.2.4 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Internasional

A. Kapal Saat Menuju Dermaga

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan nahkoda petikemas internasional terhadap atribut-atribut layanan kapal saat menuju dermaga dianalisa berdasarkan 15 (lima belas) atribut yang meliputi:

1. Kemudahan melakukan komunikasi dengan pelayanan pandu dan tunda
2. Kapasitas dermaga memadai
3. Kedalaman kolam sesuai dengan hasil sounding
4. Akurasi data berthing plan
5. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar
6. Kelengkapan rambu untuk proses sandar (rambu, marka/kade meter, lampu isyarat)
7. Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik
8. Petugas pandu memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan
9. Kapal tunda laik laut
10. Petugas radio operator melakukan pengaturan lalu lintas keluar-masuk kapal dengan baik
11. Kesigapan petugas (shift manager / vessel foreman) dalam berkoordinasi dengan kepanduan
12. Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali
13. Proses penyandaran kapal berjalan dengan baik
14. Ketersediaan bolder di dermaga memadai
15. Ketersediaan fender di dermaga memadai

Pada Gambar 4.11 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan nahkoda petikemas internasional tertinggi terhadap layanan kapal saat menuju dermaga adalah atribut Kemudahan melakukan komunikasi dengan pelayanan pandu dan tunda dan Ketersediaan fender di dermaga memadai. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan nahkoda petikemas internasional paling rendah terhadap layanan kapal saat menuju dermaga adalah atribut Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali.



Gambar 4.11 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Internasional Terhadap Layanan Kapal Saat Menuju Dermaga

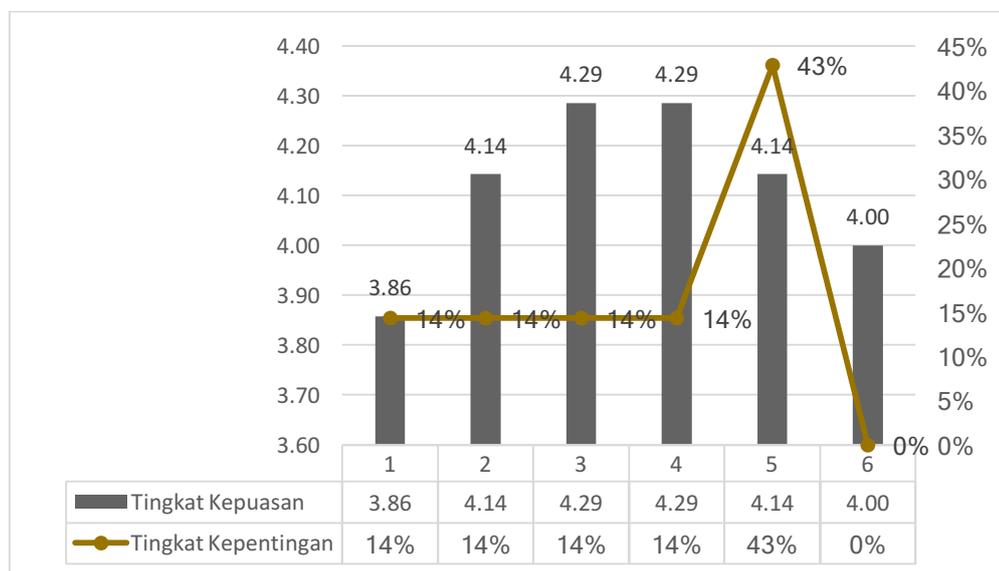
Dari limabelas atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan nahkoda petikemas internasional terhadap layanan kapal saat menuju dermaga adalah atribut Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar dan Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali.

B. Kapal Saat Bongkar Muat

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan nahkoda petikemas internasional terhadap atribut-atribut layanan kapal saat bongkar muat dianalisa berdasarkan 6 (enam) atribut yang meliputi:

1. Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H)

2. Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat
3. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)
4. Kesigapan petugas vessel planner dalam menangani bongkar muat di dermaga
5. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga
6. Ketersediaan trailer untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan



Gambar 4.12 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Internasional Terhadap Layanan Kapal Saat Bongkar Muat

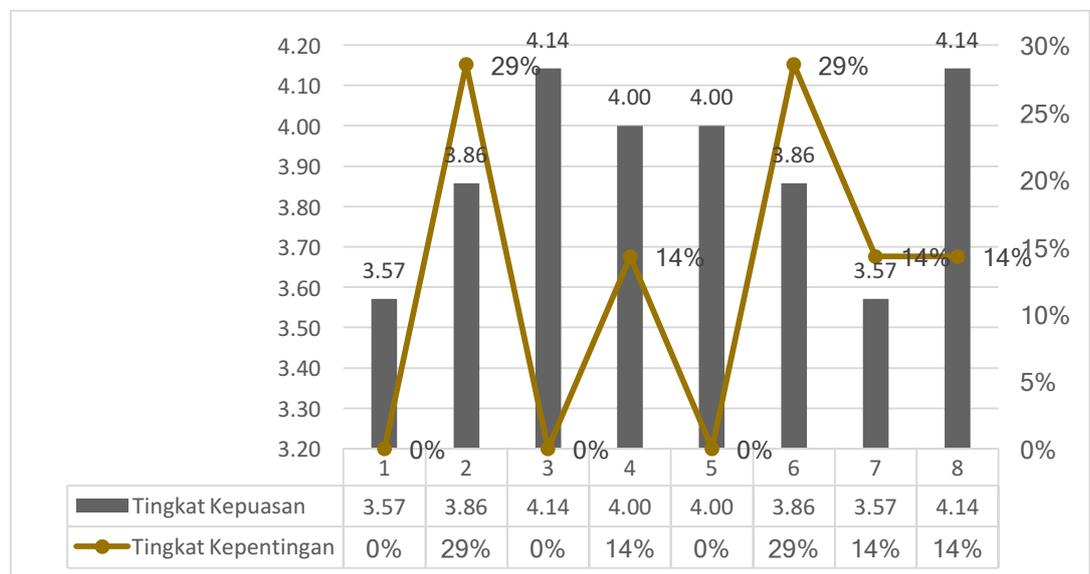
Pada Gambar 4.12 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan nahkoda petikemas internasional tertinggi terhadap layanan kapal saat bongkar muat adalah atribut Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb) dan Kesigapan petugas vessel planner dalam menangani bongkar muat di dermaga. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan nahkoda petikemas internasional paling rendah terhadap layanan kapal saat bongkar muat adalah atribut Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H).

Dari enam atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan nahkoda petikemas internasional terhadap layanan kapal saat bongkar muat adalah atribut Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga.

C. Pelayanan Secara Umum

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan nahkoda petikemas internasional terhadap atribut-atribut pelayanan secara umum dianalisa berdasarkan 8 (delapan) atribut yang meliputi:

1. Kualitas air tawar telah layak pakai
2. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan
3. Petugas melayani dengan ramah dan sopan
4. Petugas memiliki kemampuan yang memadai
5. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan
6. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan
7. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik
8. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan



Gambar 4.13 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan Nahkoda Petikemas Internasional Terhadap Pelayanan Secara Umum

Pada Gambar 4.13 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan nahkoda petikemas internasional tertinggi terhadap pelayanan secara umum adalah atribut Petugas melayani dengan ramah dan sopan dan Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan nahkoda petikemas internasional paling rendah terhadap pelayanan secara umum adalah atribut Kualitas air tawar telah layak pakai dan Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik.

Dari delapan atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan nahkoda petikemas internasional terhadap pelayanan secara umum adalah atribut Petugas cepat tanggap melayani pelanggan dan Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan.

4.2.5 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *EMKL* Petikemas

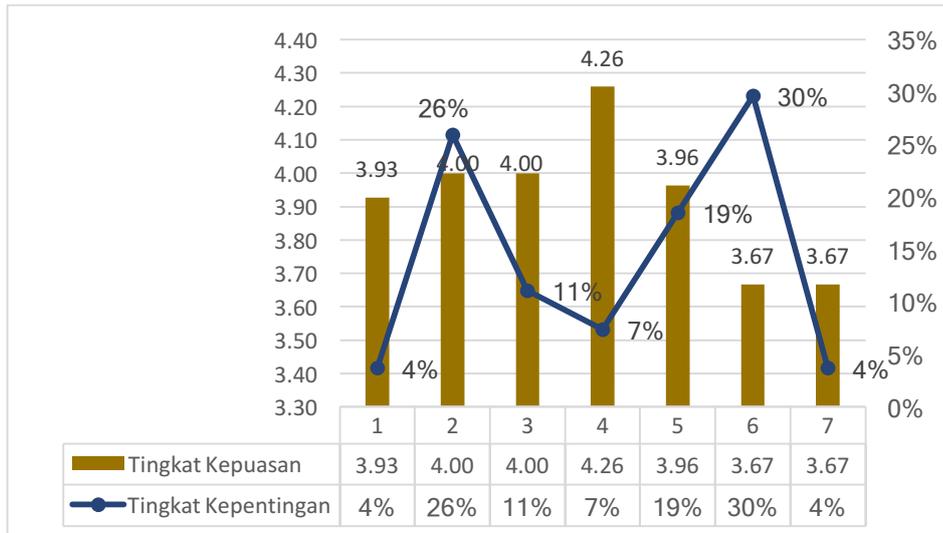
A. Order Online, Proforma & EIR

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *EMKL* petikemas terhadap atribut-atribut layanan Order Online, Proforma & EIR dianalisa berdasarkan 7 (tujuh) atribut yang meliputi:

1. Kemudahan pengurusan NPE di Bea Cukai
2. Kemudahan melakukan online booking melalui web access Terminal Teluk Lamong
3. Nota tagihan / proforma sudah cukup akurat
4. Kejelasan cara pembayaran nota tagihan / proforma
5. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara online melalui bank Mandiri
6. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara offline melalui bank lain
7. Kebutuhan pemanfaatan pelayanan ruang Locket

Pada Gambar 4.14 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *EMKL* petikemas tertinggi terhadap layanan Order Online, Proforma & EIR adalah

atribut Kejelasan cara pembayaran nota tagihan / proforma. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *EMKL* petikemas paling rendah terhadap layanan Order Online, Proforma & EIR adalah atribut Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara offline melalui bank lain dan Kebutuhan pemanfaatan pelayanan ruang Locket.



Gambar 4.14 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *EMKL* Petikemas Terhadap Layanan Order Online, Proforma & EIR

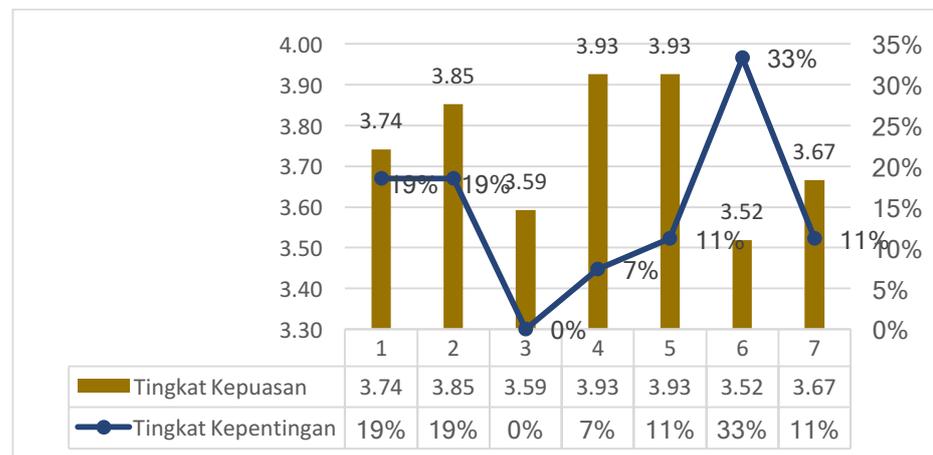
Dari tujuh atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *EMKL* petikemas terhadap layanan Order Online, Proforma & EIR adalah atribut Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara offline melalui bank lain.

B. Mengurus Muatan di Terminal

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *EMKL* petikemas terhadap atribut-atribut layanan Mengurus Muatan di Terminal dianalisa berdasarkan 7 (tujuh) atribut yang meliputi:

1. Peralatan untuk kegiatan receiving / delivery memadai dilapangan penumpukan

2. Proses receiving / delivery petikemas berjalan dengan baik di lapangan penumpukan
3. Fasilitas shuttle bus cukup memadai
4. Jadwal shuttle bus cukup memadai
5. Proses behandle berjalan dengan baik di hanggar / lokasi Behandle
6. Petugas TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat) di lokasi behandle (hanggar) telah membantu proses pemeriksaan Bea Cukai /karantina dengan baik (khusus jalur merah)
7. Fasilitas behandle di terminal cukup memadai untuk proses pemeriksaan Bea Cukai / karantina



Gambar 4.15 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *EMKL* Petikemas Terhadap Layanan Mengurus Muatan di Terminal

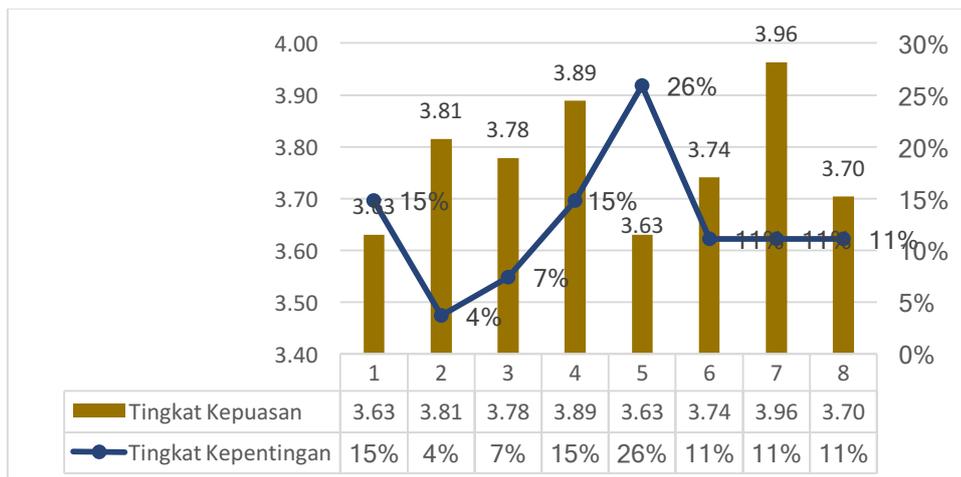
Pada Gambar 4.15 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *EMKL* petikemas tertinggi terhadap layanan Mengurus Muatan di Terminal adalah atribut Jadwal shuttle bus cukup memadai dan Proses behandle berjalan dengan baik di hanggar / lokasi Behandle. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *EMKL* petikemas paling rendah terhadap layanan Mengurus Muatan di Terminal adalah atribut Petugas TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat) di lokasi behandle (hanggar) telah membantu proses pemeriksaan Bea Cukai /karantina dengan baik (khusus jalur merah).

Dari tujuh atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *EMKL* petikemas terhadap layanan Mengurus Muatan di Terminal adalah atribut Petugas TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat) di lokasi handle (hanggar) telah membantu proses pemeriksaan Bea Cukai /karantina dengan baik (khusus jalur merah).

C. Pelayanan Secara Umum

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *EMKL* petikemas terhadap atribut-atribut pelayanan secara umum dianalisa berdasarkan 8 (delapan) atribut yang meliputi:

1. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan
2. Petugas melayani dengan ramah dan sopan
3. Petugas memiliki kemampuan yang memadai
4. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan
5. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan
6. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik
7. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan
8. Biaya di Terminal Teluk Lamong sudah kompetitif



Gambar 4.16 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *EMKL* Petikemas Terhadap Pelayanan Secara Umum

Pada Gambar 4.16 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *EMKL* petikemas tertinggi terhadap pelayanan secara umum adalah atribut Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *EMKL* petikemas paling rendah terhadap pelayanan secara umum adalah atribut Petugas cepat tanggap melayani pelanggan dan Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan.

Dari delapan atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *EMKL* petikemas terhadap pelayanan secara umum adalah atribut Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan.

4.2.6 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik

A. Web Access & Data Berthing Plan

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap atribut-atribut layanan Web access dan data berthing plan dianalisa berdasarkan 5 (lima) atribut yang meliputi:

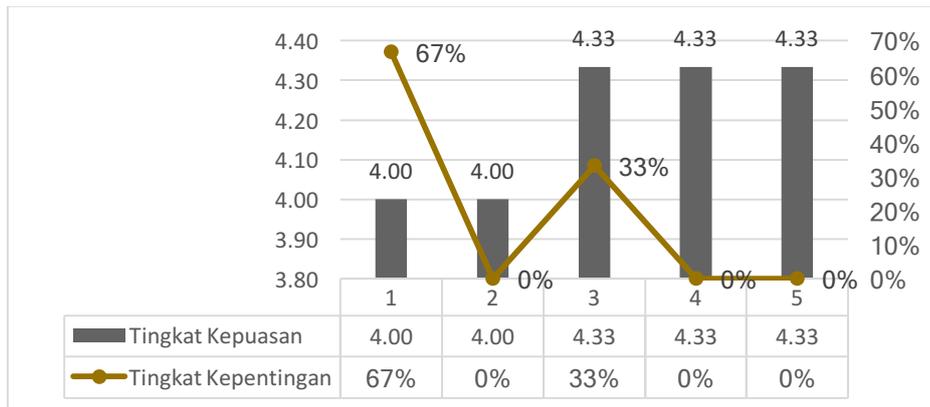
1. Kemudahan melakukan online booking melalui web access Terminal Teluk Lamong
2. Kapasitas dermaga memadai
3. Akurasi data berthing plan
4. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar
5. Kejelasan tata cara / prosedur booking

Pada Gambar 4.17 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik tertinggi terhadap layanan Web access dan data berthing plan adalah atribut:

3. Akurasi data berthing plan;
4. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar;
5. Kejelasan tata cara / prosedur booking.

Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik paling rendah terhadap layanan Web access dan data berthing plan adalah atribut:

1. Kemudahan melakukan online booking melalui web access Terminal Teluk Lamong;
2. Kapasitas dermaga memadai.



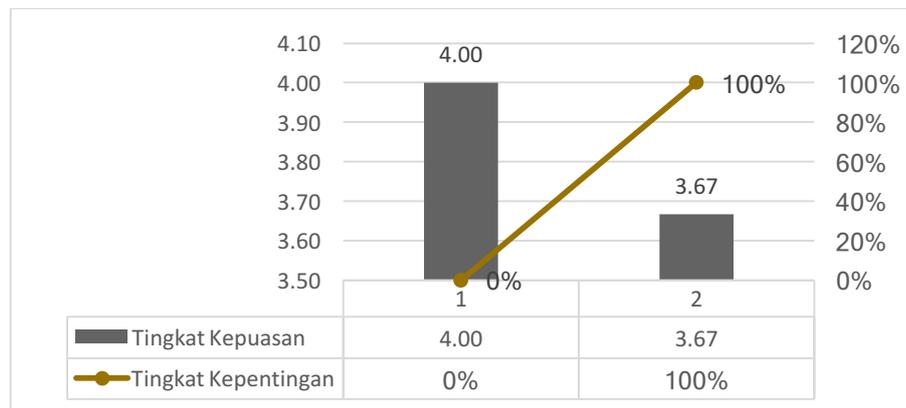
Gambar 4.17 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik Terhadap Layanan Web Access dan Data Berthing Plan

Dari lima atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap layanan Web access dan data berthing plan adalah atribut Kemudahan melakukan online booking melalui web access Terminal Teluk Lamong.

B. Proses Perizinan

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap atribut-atribut proses perizinan dianalisa berdasarkan 2 (dua) atribut yang meliputi:

1. Kemudahan proses perizinan ke instansi lain di luar Terminal Teluk Lamong (Syahbandar, Bea Cukai)
2. Kemudahan pengajuan pelayanan pandu dan tunda



Gambar 4.18 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik Terhadap Proses Perizinan

Pada Gambar 4.18 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik tertinggi terhadap proses perizinan adalah atribut Kemudahan proses perizinan ke instansi lain di luar Terminal Teluk Lamong (Syahbandar, Bea Cuka). Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik paling rendah terhadap proses perizinan adalah atribut Kemudahan pengajuan pelayanan pandu dan tunda.

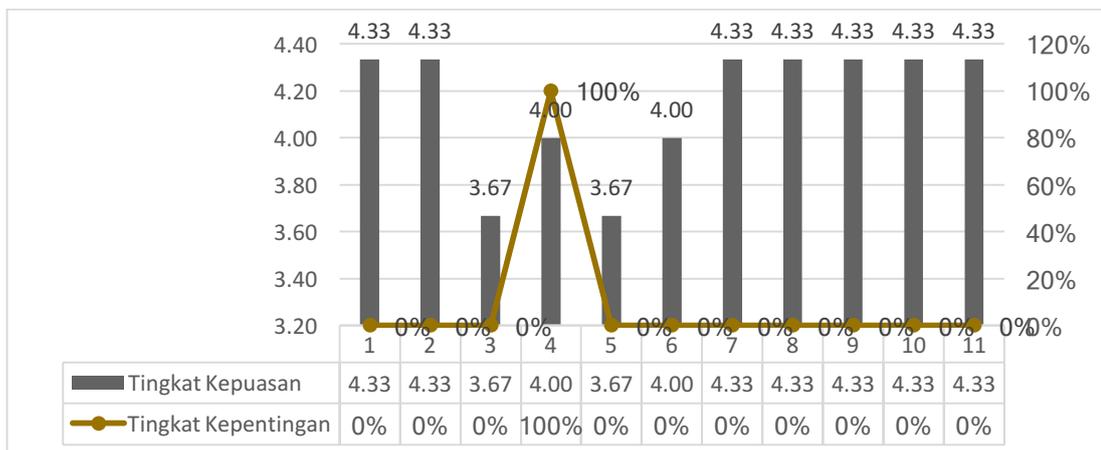
Dari dua atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap proses perizinan adalah atribut Kemudahan pengajuan pelayanan pandu dan tunda.

C. Proses Penyandaran Kapal

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap atribut-atribut proses penyandaran kapal dianalisa berdasarkan 11 (sebelas) atribut yang meliputi:

1. Kelengkapan rambu untuk proses sandar (rambu, marka/kade meter, lampu isyarat)
2. Kedalaman kolam sesuai dengan hasil sounding
3. Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik
4. Petugas kepanduan memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan

5. Kapal tunda laik laut
6. Petugas radio operator melakukan pengaturan lalu lintas keluar-masuk kapal dengan baik
7. Kesigapan petugas (shift manager / vessel foreman) dalam berkoordinasi dengan kepanduan
8. Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali
9. Proses penyandaran kapal berjalan dengan baik
10. Ketersediaan bolder di dermaga memadai
11. Ketersediaan fender di dermaga memadai



Gambar 4.19 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik Terhadap Proses Penyandaran Kapal

Pada Gambar 4.19 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik tertinggi terhadap proses penyandaran kapal adalah atribut:

2. Kelengkapan rambu untuk proses sandar (rambu, marka/kade meter, lampu isyarat)
3. Kedalaman kolam sesuai dengan hasil sounding
7. Kesigapan petugas (shift manager / vessel foreman) dalam berkoordinasi dengan kepanduan

8. Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali
9. Proses penyandaran kapal berjalan dengan baik
10. Ketersediaan bolder di dermaga memadai
11. Ketersediaan fender di dermaga memadai

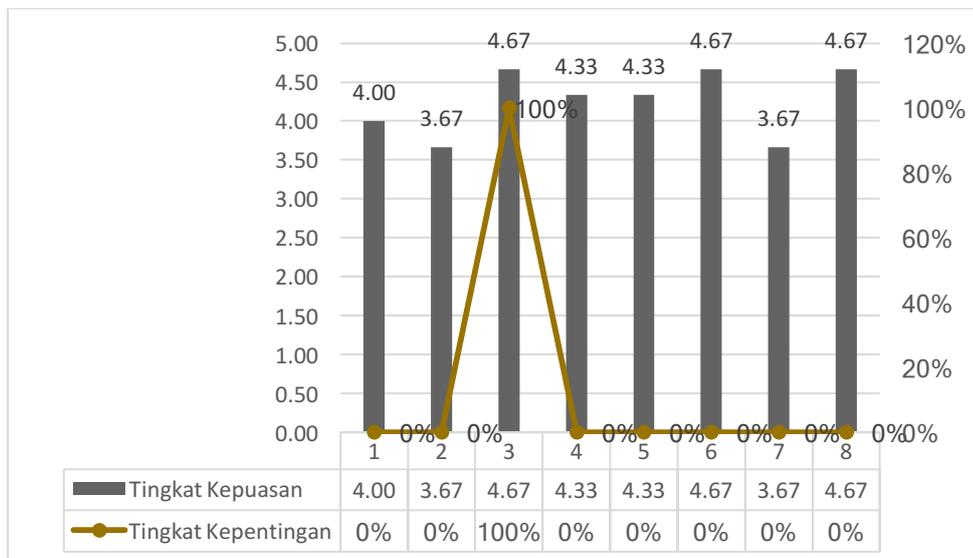
Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik paling rendah terhadap proses penyandaran kapal adalah atribut Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik dan Kapal tunda laik laut.

Dari sebelas atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap proses penyandaran kapal adalah atribut Petugas kepanduan memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan.

D. Proses Bongkar Muat

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap atribut-atribut proses bongkar muat dianalisa berdasarkan 8 (delapan) atribut yang meliputi:

1. Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H)
2. Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat
3. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)
4. Lapangan penumpukan petikemas memadai (kualitas, kapasitas)
5. Kesigapan petugas vessel planner dalam menangani bongkar muat di dermaga
6. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga
7. Ketersediaan trailer untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan
8. Kapal aman dari gangguan dan ancaman selama berada di tambatan



Gambar 4.20 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik Terhadap Proses Bongkar Muat

Pada Gambar 4.20 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik tertinggi terhadap proses bongkar muat adalah atribut:

3. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)
6. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga
8. Kapal aman dari gangguan dan ancaman selama berada di tambatan

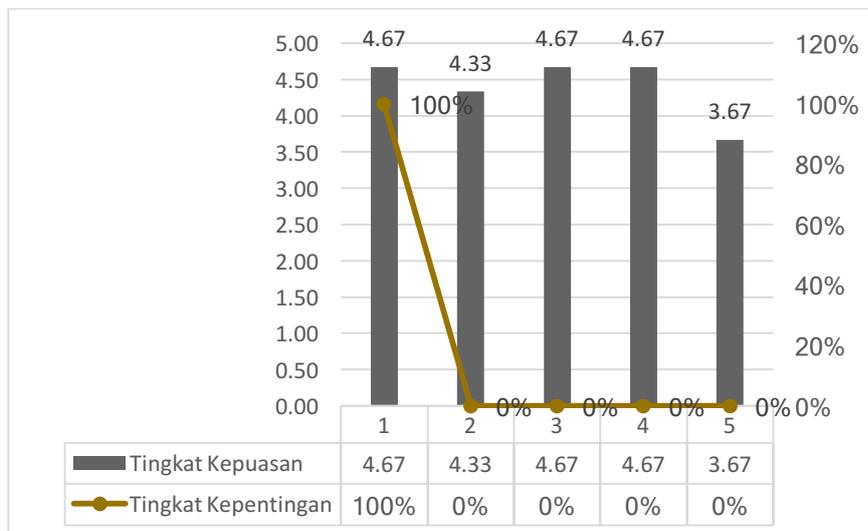
Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik paling rendah terhadap proses bongkar muat adalah atribut Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat dan Ketersediaan trailer untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan.

Dari delapan atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap proses bongkar muat adalah atribut Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb).

E. Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap atribut-atribut layanan Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran dianalisa berdasarkan 5 (lima) atribut yang meliputi:

1. Data TDR (Terminal Departure Report) yang disampaikan sudah cukup akurat
2. Ketersediaan pilihan bank tempat pembayaran
3. Ketersediaan Fasilitas Metode Pembayaran di Bank (Auto Collection/Bill Payment/Virtual)
4. Kesigapan petugas operasional dalam merespon adanya ketidaksesuaian TDR (Terminal Departure Report)
5. Tarif kegiatan bongkar muat kompetitif



Gambar 4.21 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik Terhadap Layanan Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran

Pada Gambar 4.21 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik tertinggi terhadap layanan Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran adalah atribut:

1. Data TDR (Terminal Departure Report) yang disampaikan sudah cukup akurat;
3. Ketersediaan Fasilitas Metode Pembayaran di Bank (Auto Collection/Bill Payment/Virtual); dan
4. Kesigapan petugas operasional dalam merespon adanya ketidaksesuaian TDR (Terminal Departure Report).

Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik paling rendah terhadap layanan Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran adalah atribut Tarif kegiatan bongkar muat kompetitif.

Dari lima atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap layanan Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran adalah atribut Data TDR (Terminal Departure Report) yang disampaikan sudah cukup akurat.

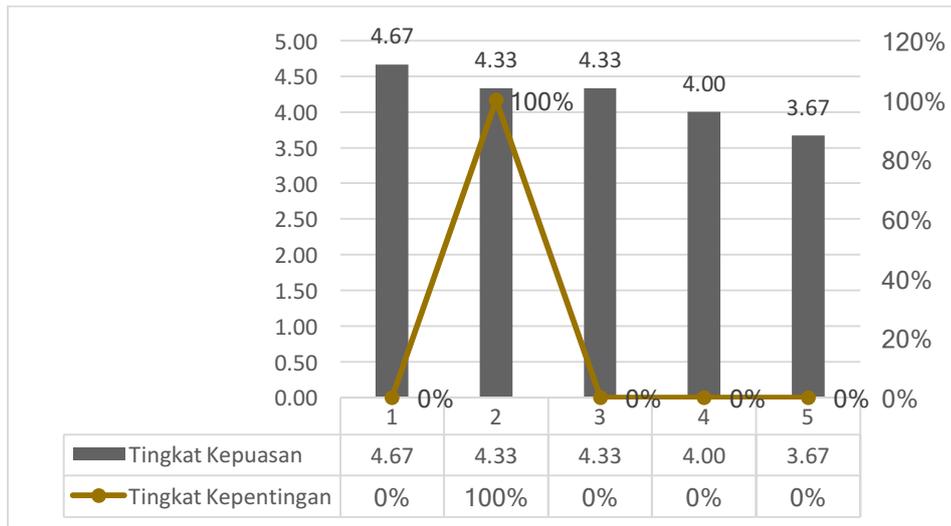
F. Order Online, Proforma & EIR

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap atribut-atribut layanan Order Online, Proforma & EIR dianalisa berdasarkan 5 (lima) atribut yang meliputi:

1. Kemudahan melakukan online booking melalui web access Terminal Teluk Lamong
2. Nota tagihan / proforma sudah cukup akurat
3. Kejelasan cara pembayaran nota tagihan / proforma
4. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara online melalui bank Mandiri
5. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara offline melalui bank lain

Pada Gambar 4.22 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik tertinggi terhadap layanan Order Online, Proforma & EIR adalah atribut Kemudahan melakukan online booking melalui web

access Terminal Teluk Lamong. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik paling rendah terhadap layanan Order Online, Proforma & EIR adalah atribut Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara offline melalui bank lain.



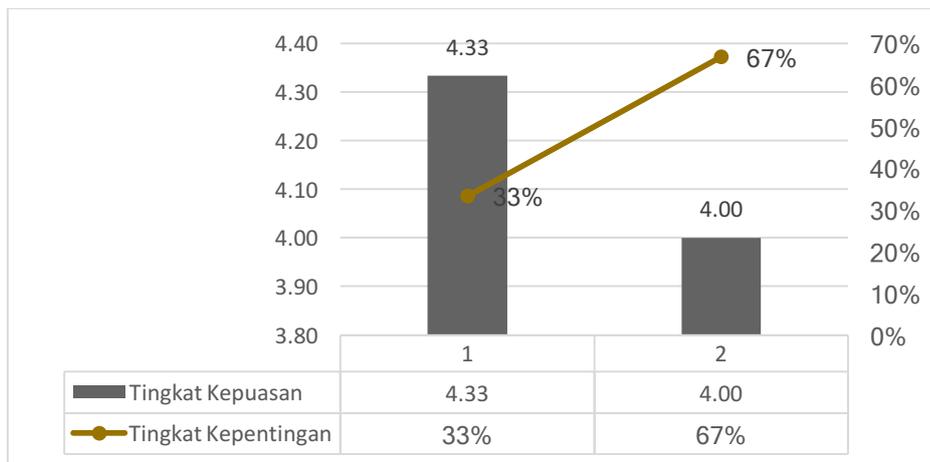
Gambar 4.22 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik Terhadap Layanan Order Online, Proforma & EIR

Dari lima atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap layanan Order Online, Proforma & EIR adalah atribut Nota tagihan / proforma sudah cukup akurat.

G. Mengurus Muatan Di Terminal

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap atribut-atribut proses Mengurus Muatan Di Terminal dianalisa berdasarkan 2 (dua) atribut yang meliputi:

1. Peralatan untuk kegiatan receiving / delivery memadai dilapangan penumpukan
2. Proses receiving / delivery petikemas berjalan dengan baik di lapangan penumpukan



Gambar 4.23 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik Terhadap Proses Mengurus Muatan di Terminal

Pada Gambar 4.23 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik tertinggi terhadap proses Mengurus Muatan Di Terminal adalah atribut Peralatan untuk kegiatan receiving / delivery memadai di lapangan penumpukan. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik paling rendah terhadap proses Mengurus Muatan di terminal adalah atribut Proses receiving / delivery petikemas berjalan dengan baik di lapangan penumpukan.

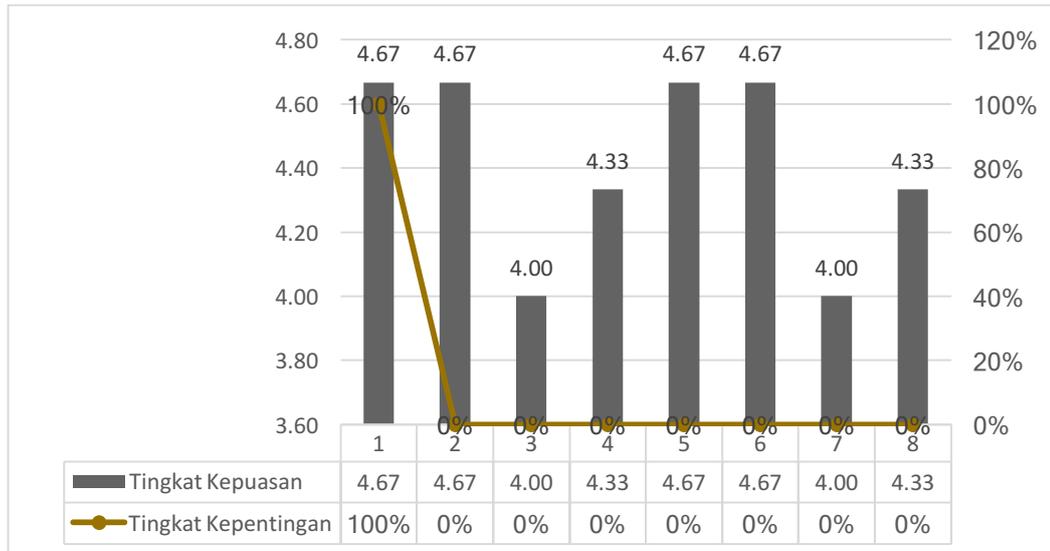
Dari dua atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap proses Mengurus Muatan Di Terminal adalah atribut Proses receiving / delivery petikemas berjalan dengan baik di lapangan penumpukan.

H. Pelayanan Secara Umum

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap atribut-atribut pelayanan secara umum dianalisa berdasarkan 8 (delapan) atribut yang meliputi:

1. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan
2. Petugas melayani dengan ramah dan sopan
3. Petugas memiliki kemampuan yang memadai

4. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan
5. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan
6. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik
7. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan
8. Biaya di Terminal Teluk Lamong sudah kompetitif



Gambar 4.24 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik Terhadap Pelayanan Secara Umum

Pada Gambar 4.24 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik tertinggi terhadap pelayanan secara umum adalah atribut:

1. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan;
2. Petugas melayani dengan ramah dan sopan;
5. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan; dan
6. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik.

Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik paling rendah terhadap pelayanan secara umum adalah atribut Petugas memiliki kemampuan yang memadai dan atribut Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan.

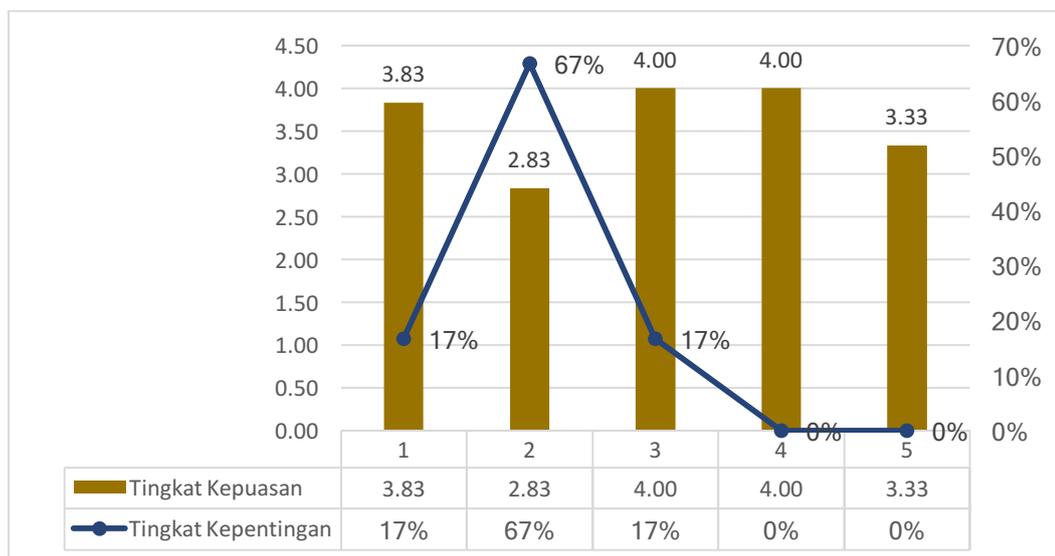
Dari delapan atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik terhadap proses Mengurus Muatan Di Terminal adalah atribut Petugas cepat tanggap melayani pelanggan.

4.2.7 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional

A. Web Access & Data Berthing Plan

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional terhadap atribut-atribut layanan Web access dan data berthing plan dianalisa berdasarkan 5 (lima) atribut yang meliputi:

1. Kemudahan melakukan online booking melalui web access Terminal Teluk Lamong
2. Kapasitas dermaga memadai
3. Akurasi data berthing plan
4. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar
5. Kejelasan tata cara / prosedur booking



Gambar 4.25 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional Terhadap Layanan Web Access dan Data Berthing Plan

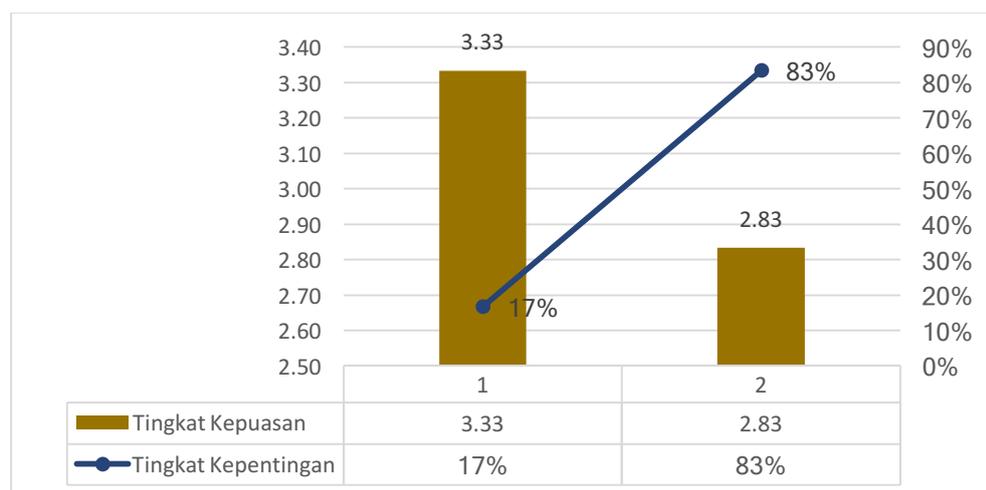
Pada Gambar 4.25 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional tertinggi terhadap layanan Web access dan data berthing plan adalah atribut Akurasi data berthing plan dan Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik paling rendah terhadap layanan Web access dan data berthing plan adalah atribut Kapasitas dermaga memadai.

Dari lima atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional terhadap layanan Web access dan data berthing plan adalah atribut Kapasitas dermaga memadai.

B. Proses Perizinan

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional terhadap atribut-atribut proses perizinan dianalisa berdasarkan 2 (dua) atribut yang meliputi:

1. Kemudahan proses perizinan ke instansi lain di luar Terminal Teluk Lamong (Syahbandar, Bea Cukai)
2. Kemudahan pengajuan pelayanan pandu dan tunda



Gambar 4.26 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional Terhadap Proses Perizinan

Pada Gambar 4.26 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional tertinggi terhadap proses perizinan adalah atribut Kemudahan proses perizinan ke instansi lain di luar Terminal Teluk Lamong (Syahbandar, Bea Cuka). Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional paling rendah terhadap proses perizinan adalah atribut Kemudahan pengajuan pelayanan pandu dan tunda.

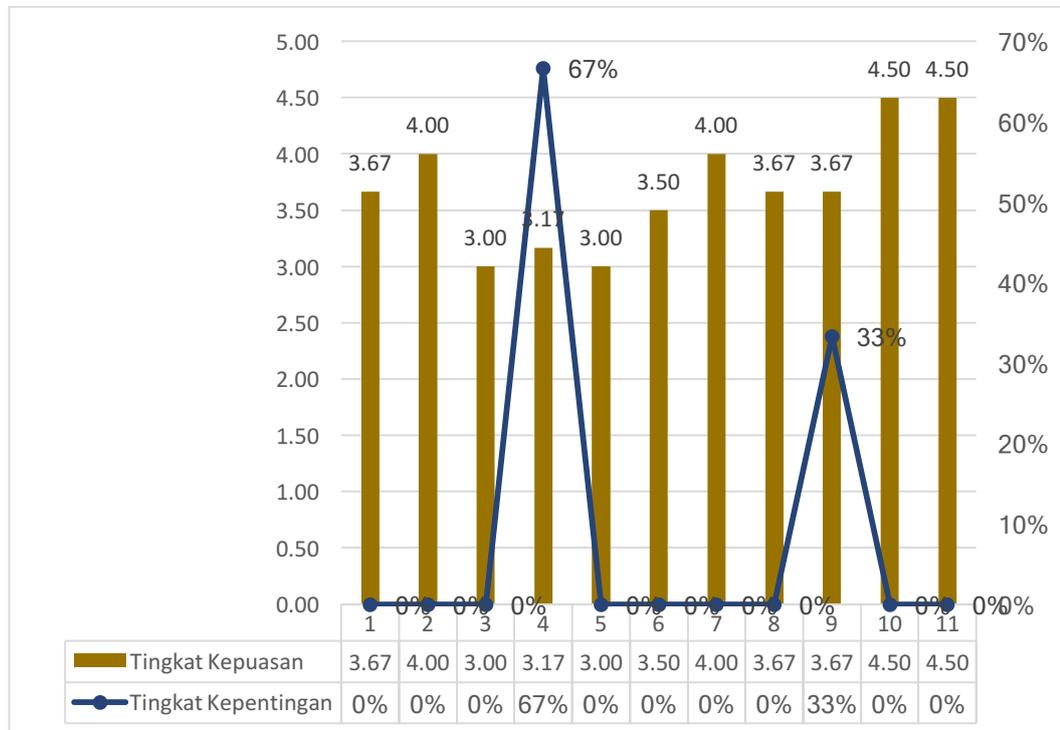
Dari ke dua atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional terhadap proses perizinan adalah atribut Kemudahan pengajuan pelayanan pandu dan tunda.

C. Proses Penyandaran Kapal

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional terhadap atribut-atribut proses penyandaran kapal dianalisa berdasarkan 11 (sebelas) atribut yang meliputi:

1. Kelengkapan rambu untuk proses sandar (rambu, marka/kade meter, lampu isyarat)
2. Kedalaman kolam sesuai dengan hasil sounding
3. Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik
4. Petugas kepanduan memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan
5. Kapal tunda laik laut
6. Petugas radio operator melakukan pengaturan lalu lintas keluar-masuk kapal dengan baik
7. Kesigapan petugas (shift manager / vessel foreman) dalam berkoordinasi dengan kepanduan
8. Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali
9. Proses penyandaran kapal berjalan dengan baik
10. Ketersediaan bolder di dermaga memadai

11. Ketersediaan fender di dermaga memadai



Gambar 4.27 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional Terhadap Proses Penyandaran Kapal

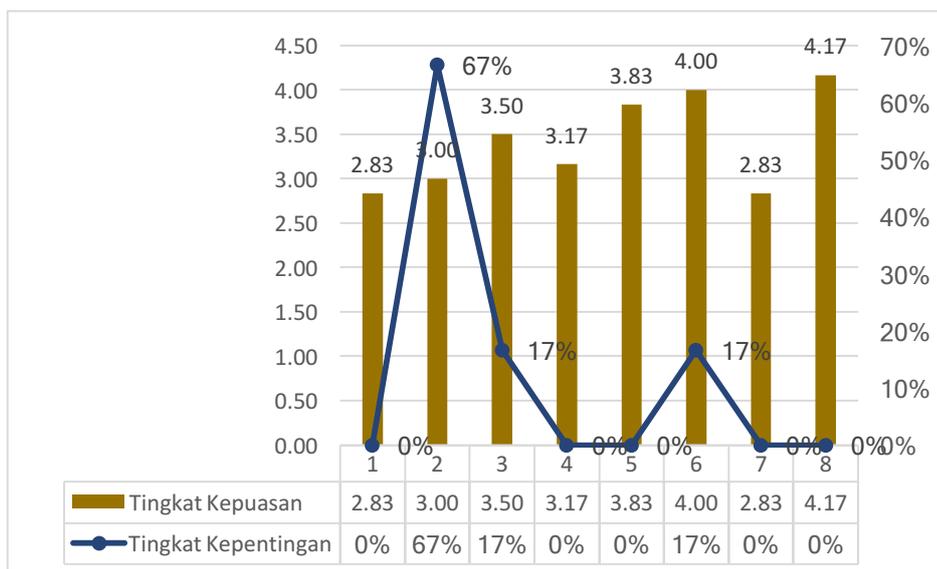
Pada Gambar 4.27 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional tertinggi terhadap proses penyandaran kapal adalah atribut Ketersediaan bolder di dermaga memadai dan Ketersediaan fender di dermaga memadai. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional paling rendah terhadap proses penyandaran kapal adalah atribut Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik dan Kapal tunda laik laut.

Dari sebelas atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional terhadap proses penyandaran kapal adalah atribut Petugas kepanduan memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan.

D. Proses Bongkar Muat

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional terhadap atribut-atribut proses bongkar muat dianalisa berdasarkan 8 (delapan) atribut yang meliputi:

1. Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H)
2. Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat
3. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)
4. Lapangan penumpukan petikemas memadai (kualitas, kapasitas)
5. Kesigapan petugas vessel planner dalam menangani bongkar muat di dermaga
6. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga
7. Ketersediaan trailer untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan
8. Kapal aman dari gangguan dan ancaman selama berada di tambatan



Gambar 4.28 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional Terhadap Proses Bongkar Muat

Pada Gambar 4.28 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional tertinggi terhadap proses bongkar muat adalah atribut Kapal aman dari gangguan dan ancaman selama berada di tambatan. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional paling rendah terhadap proses bongkar muat adalah atribut Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H) dan Ketersediaan trailer untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan.

Dari delapan atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional terhadap proses bongkar muat adalah atribut Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat.

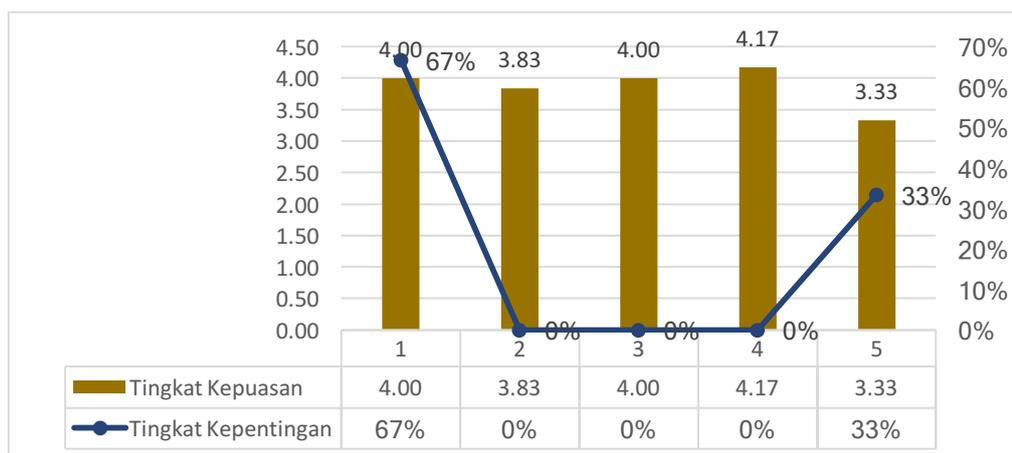
E. Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional terhadap atribut-atribut layanan Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran dianalisa berdasarkan 5 (lima) atribut yang meliputi:

1. Data TDR (Terminal Departure Report) yang disampaikan sudah cukup akurat
2. Ketersediaan pilihan bank tempat pembayaran
3. Ketersediaan Fasilitas Metode Pembayaran di Bank (Auto Collection/Bill Payment/Virtual)
4. Kesigapan petugas operasional dalam merespon adanya ketidaksesuaian TDR (Terminal Departure Report)
5. Tarif kegiatan bongkar muat kompetitif

Pada Gambar 4.29 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional tertinggi terhadap layanan Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran adalah atribut Kesigapan petugas

operasional dalam merespon adanya ketidaksesuaian TDR (Terminal Departure Report). Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional paling rendah terhadap layanan Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran adalah atribut Tarif kegiatan bongkar muat kompetitif.



Gambar 4.29 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional Terhadap Layanan Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran

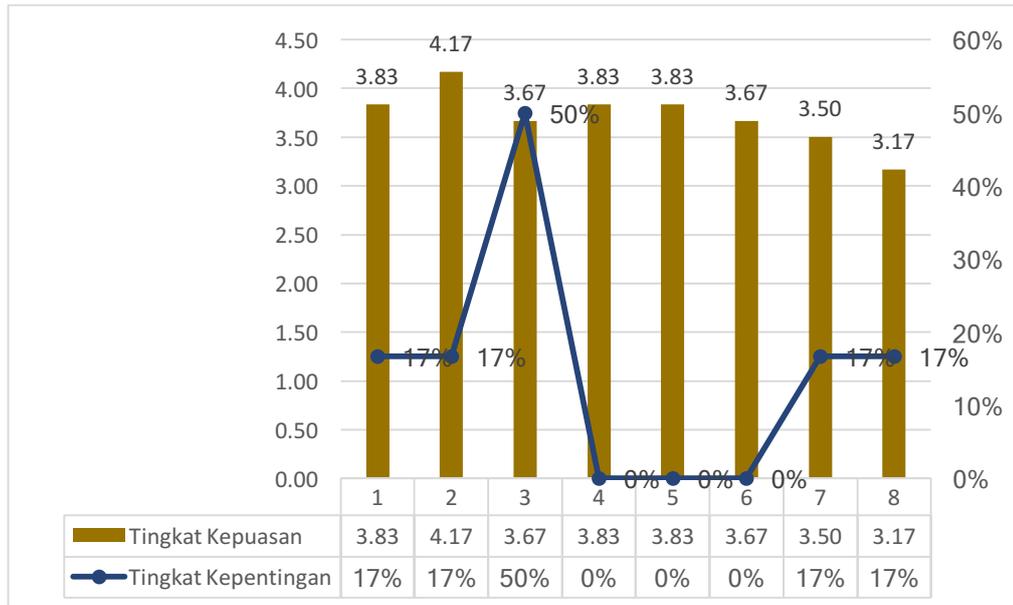
Dari lima atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional terhadap layanan Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran adalah atribut Data TDR (Terminal Departure Report) yang disampaikan sudah cukup akurat.

F. Pelayanan Secara Umum

Tingkat kepuasan dan kepentingan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional terhadap atribut-atribut pelayanan secara umum dianalisa berdasarkan 8 (delapan) atribut yang meliputi:

1. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan
2. Petugas melayani dengan ramah dan sopan
3. Petugas memiliki kemampuan yang memadai

4. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan
5. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan
6. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik
7. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan
8. Biaya di Terminal Teluk Lamong sudah kompetitif



Gambar 4.30 Grafik Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional Terhadap Pelayanan Secara Umum

Pada Gambar 4.30 terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional tertinggi terhadap pelayanan secara umum adalah atribut Petugas melayani dengan ramah dan sopan. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional paling rendah terhadap pelayanan secara umum adalah atribut Biaya di Terminal Teluk Lamong sudah kompetitif.

Dari delapan atribut yang dinilai paling penting bagi pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional terhadap proses Mengurus Muatan Di Terminal adalah atribut Petugas memiliki kemampuan yang memadai.

4.3 Hasil Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan yang dianggap penting oleh pelanggan berdasarkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas layanan (*performance*) yang diberikan perusahaan. Sedangkan loyalitas pelanggan ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan (*importance*). Jika kepentingan atau kebutuhan pelanggan dipenuhi oleh perusahaan maka pelanggan akan loyal terhadap perusahaan dengan menggunakan jasa berulang dan merekomendasikan perusahaan jasa tersebut kepada ke orang lain.

Metode IPA menggunakan grafik dua dimensi yaitu sumbu vertikal (x) sebagai atribut tingkat kepuasan atau kinerja (*performance*). dan sumbu horizontal (y) sebagai atribut keinginan / harapan pelanggan (*importance*). Grafik dua dimensi terbagi menjadi empat kuadran yang sering disebut dengan diagram kartesius IPA pada gambar 2.2, dimana setiap atribut muncul sesuai dengan nilai rata-rata *importance* dan *performance*, sebagai berikut:

4.3.1 *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelanggan Nahkoda Petikemas Domestik

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menampilkan informasi dan menentukan atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan karena penting bagi pelanggan, serta atribut apa saja yang perlu dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Atribut-atribut pelanggan nahkoda petikemas domestik sebagai berikut:

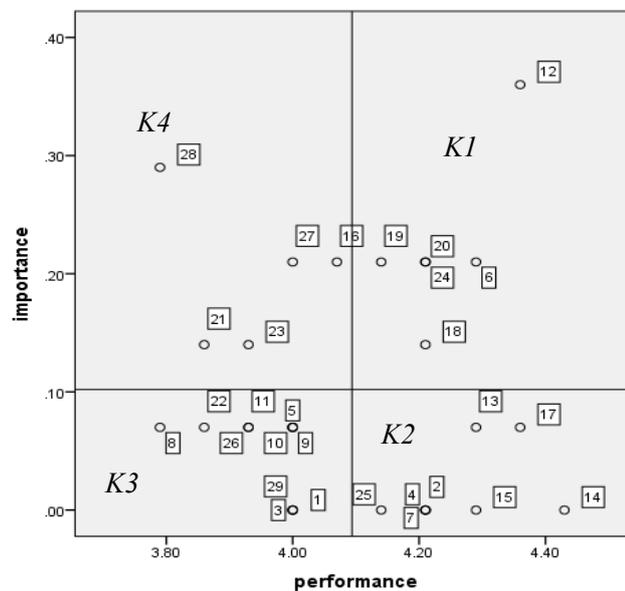
1. Kemudahan melakukan komunikasi dengan pelayanan pandu dan tunda
2. Kapasitas dermaga memadai
3. Kedalaman kolam sesuai dengan hasil sounding
4. Akurasi data berthing plan
5. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar

6. Kelengkapan rambu untuk proses sandar (rambu, marka/kade meter, lampu isyarat)
7. Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik
8. Petugas pandu memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan
9. Kapal tunda laik laut
10. Petugas radio operator melakukan pengaturan lalu lintas keluar-masuk kapal dengan baik
11. Kesigapan petugas (shift manager / vessel foreman) dalam berkoordinasi dengan kepanduan
12. Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali
13. Proses penyandaran kapal berjalan dengan baik
14. Ketersediaan bolder di dermaga memadai
15. Ketersediaan fender di dermaga memadai
16. Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H)
17. Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat
18. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)
19. Kesigapan petugas vessel planner dalam menangani bongkar muat di dermaga
20. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga
21. Ketersediaan trailer untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan
22. Kualitas air tawar telah layak pakai
23. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan
24. Petugas melayani dengan ramah dan sopan
25. Petugas memiliki kemampuan yang memadai

- 26. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan
- 27. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan
- 28. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik
- 29. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan

Pada Gambar 4.31 terlihat bahwa atribut-atribut yang berada di Kuadran 4 (*K4*) menjadi prioritas utama dalam perbaikan, dimana nilai atribut kinerja pada kuadran ini kurang dari rata-rata *performance* 4,09 tetapi nilai tingkat kepentingan pelanggan di atas rata-rata *importance* 0,10. Atribut prioritas utama perbaikan untuk pelanggan nahkoda petikemas domestik adalah:

- 15. Ketersediaan fender di dermaga memadai
- 21. Ketersediaan trailer untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan
- 23. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan
- 27. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan
- 28. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik



Gambar 4.31 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelanggan Nahkoda Petikemas Domestik

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* juga dapat mengidentifikasi maintain performance yaitu atribut yang berada di Kuadran 1 (*K1*) karena posisi ini nilai tingkat kepentingan pelanggan diatas rata-rata *importance* 0,10 dan nilai kualitas layanan lebih dari rata-rata *performance* 4,09. Sehingga pelanggan sangat puas terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan sangat penting untuk mempertahankan atribut-atribut pada kuadran 1 (*K1*). Atribut-atribut pelanggan nahkoda petikemas domestik yang masuk dalam Kuadran 1 (*K1*) adalah:

6. Kelengkapan rambu untuk proses sandar (rambu, marka/kade meter, lampu isyarat)
12. Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali
18. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)
19. Kesigapan petugas vessel planner dalam menangani bongkar muat di dermaga
20. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga
24. Petugas melayani dengan ramah dan sopan

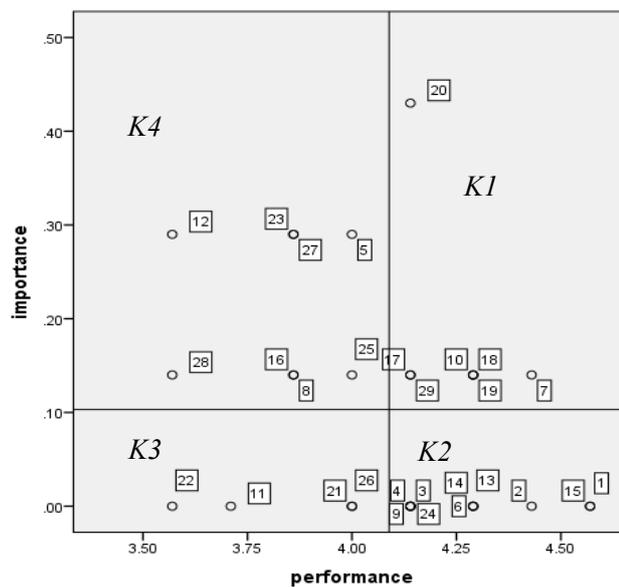
4.3.2 *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelanggan Nahkoda Petikemas Internasional

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menampilkan informasi dan menentukan atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan karena penting bagi pelanggan, serta atribut apa saja yang perlu dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Atribut-atribut pelanggan nahkoda petikemas internasional sebagai berikut:

1. Kemudahan melakukan komunikasi dengan pelayanan pandu dan tunda
2. Kapasitas dermaga memadai

3. Kedalaman kolam sesuai dengan hasil sounding
4. Akurasi data berthing plan
5. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar
6. Kelengkapan rambu untuk proses sandar (rambu, marka/kade meter, lampu isyarat)
7. Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik
8. Petugas pandu memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan
9. Kapal tunda laik laut
10. Petugas radio operator melakukan pengaturan lalu lintas keluar-masuk kapal dengan baik
11. Kesigapan petugas (shift manager / vessel foreman) dalam berkoordinasi dengan kepanduan
12. Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali
13. Proses penyandaran kapal berjalan dengan baik
14. Ketersediaan bolder di dermaga memadai
15. Ketersediaan fender di dermaga memadai
16. Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H)
17. Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat
18. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)
19. Kesigapan petugas vessel planner dalam menangani bongkar muat di dermaga
20. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga
21. Ketersediaan trailer untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan
22. Kualitas air tawar telah layak pakai

23. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan
24. Petugas melayani dengan ramah dan sopan
25. Petugas memiliki kemampuan yang memadai
26. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan
27. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan
28. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik
29. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan



Gambar 4.32 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelanggan Nahkoda Petikemas Internasional

Pada Gambar 4.32 terlihat bahwa atribut-atribut yang berada di Kuadran 4 (*K4*) menjadi prioritas utama dalam perbaikan, dimana nilai atribut kinerja pada kuadran ini kurang dari rata-rata *performance* 4,09 tetapi nilai tingkat kepentingan pelanggan di atas rata-rata *importance* 0,10. Atribut prioritas utama perbaikan untuk pelanggan nahkoda petikemas internasional adalah:

5. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar
8. Petugas pandu memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan

- 12. Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali
- 16. Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H)
- 23. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan
- 25. Petugas memiliki kemampuan yang memadai
- 27. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan
- 28. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* juga dapat mengidentifikasi maintain performance yaitu atribut yang berada di Kuadran 1 (*KI*) karena posisi ini nilai tingkat kepentingan pelanggan diatas rata-rata *importance* 0,10 dan nilai kualitas layanan lebih dari rata-rata *performance* 4,09. Sehingga pelanggan sangat puas terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan sangat penting untuk mempertahankan atribut-atribut pada kuadran 1 (*KI*). Atribut-atribut pelanggan nahkoda petikemas domestik yang masuk dalam Kuadran 1 (*KI*) adalah:

- 7. Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik
- 10. Petugas radio operator melakukan pengaturan lalu lintas keluar-masuk kapal dengan baik
- 17. Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat
- 18. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)
- 19. Kesigapan petugas vessel planner dalam menangani bongkar muat di dermaga
- 20. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga
- 29. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan

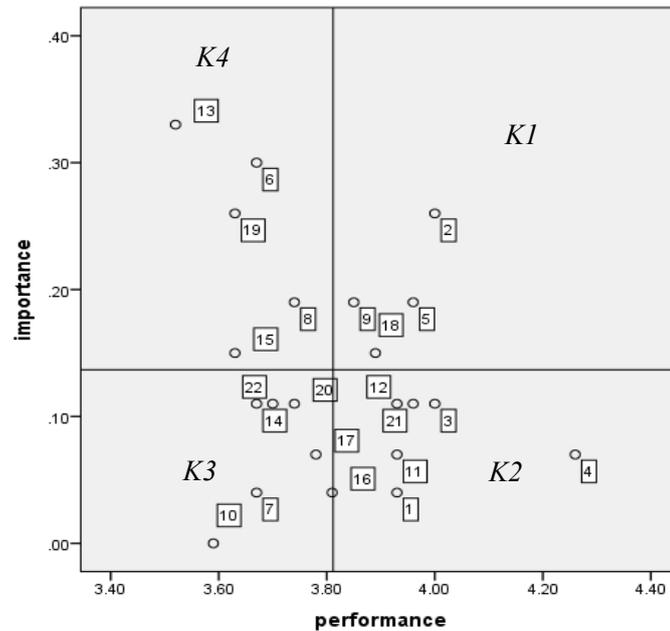
4.3.3 *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelanggan EMKL Petikemas

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menampilkan informasi dan menentukan atribut mana yang menjadi prioritas

perbaikan kualitas layanan karena penting bagi pelanggan, serta atribut apa saja yang perlu dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Atribut-atribut pelanggan *EMKL* Petikemas sebagai berikut:

1. Kemudahan pengurusan NPE di Bea Cukai
2. Kemudahan melakukan online booking melalui web access Terminal Teluk Lamong
3. Nota tagihan / proforma sudah cukup akurat
4. Kejelasan cara pembayaran nota tagihan / proforma
5. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara online melalui bank Mandiri
6. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara offline melalui bank lain
7. Kebutuhan pemanfaatan pelayanan ruang Locket
8. Peralatan untuk kegiatan receiving / delivery memadai dilapangan penumpukan
9. Proses receiving / delivery petikemas berjalan dengan baik di lapangan penumpukan
10. Fasilitas shuttle bus cukup memadai
11. Jadwal shuttle bus cukup memadai
12. Proses behandle berjalan dengan baik di hanggar / lokasi Behandle
13. Petugas TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat) di lokasi behandle (hanggar) telah membantu proses pemeriksaan Bea Cukai /karantina dengan baik (khusus jalur merah)
14. Fasilitas behandle di terminal cukup memadai untuk proses pemeriksaan Bea Cukai / karantina
15. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan
16. Petugas melayani dengan ramah dan sopan
17. Petugas memiliki kemampuan yang memadai
18. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan

19. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan
20. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik
21. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan
22. Biaya di Terminal Teluk Lamong sudah kompetitif



Gambar 4.33 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelanggan *EMKL* Petikemas

Pada Gambar 4.33 terlihat bahwa atribut-atribut yang berada di Kuadran 4 (*K4*) menjadi prioritas utama dalam perbaikan, dimana nilai atribut kinerja pada kuadran ini kurang dari rata-rata *performance* 3,81 tetapi nilai tingkat kepentingan pelanggan di atas rata-rata *importance* 0,14. Atribut prioritas utama perbaikan untuk pelanggan *EMKL* petikemas adalah:

6. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara offline melalui bank lain
8. Peralatan untuk kegiatan *receiving* / *delivery* memadai dilapangan penumpukan
13. Petugas TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat) di lokasi *behandle* (hanggar)

telah membantu proses pemeriksaan Bea Cukai /karantina dengan baik (khusus jalur merah)

15. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan

19. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* juga dapat mengidentifikasi maintain performance yaitu atribut yang berada di Kuadran 1 (*K1*) karena posisi ini nilai tingkat kepentingan pelanggan diatas rata-rata *importance* 0,14 dan nilai kualitas layanan lebih dari rata-rata *performance* 3,81. Sehingga pelanggan sangat puas terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan sangat penting untuk mempertahankan atribut-atribut pada kuadran 1 (*K1*). Atribut-atribut pelanggan *EMKL* petikemas yang masuk dalam Kuadran 1 (*K1*) adalah:

2. Kemudahan melakukan *online booking* melalui *web access* Terminal Teluk Lamong

5. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara online melalui bank Mandiri

9. Proses *receiving / delivery* petikemas berjalan dengan baik di lapangan penumpukan

18. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan

4.3.4 *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik

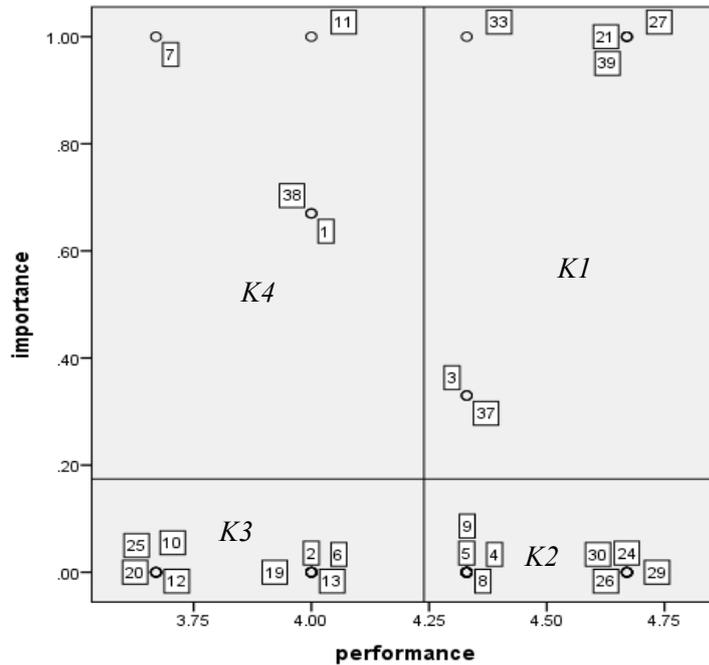
Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menampilkan informasi dan menentukan atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan karena penting bagi pelanggan, serta atribut apa saja yang perlu dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Atribut-atribut pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik sebagai berikut:

1. Kemudahan melakukan online booking melalui web access Terminal Teluk Lamong

2. Kapasitas dermaga memadai
3. Akurasi data berthing plan
4. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar
5. Kejelasan tata cara / prosedur booking
6. Kemudahan proses perizinan ke instansi lain di luar Terminal Teluk Lamong (Syahbandar, Bea Cukai)
7. Kemudahan pengajuan pelayanan pandu dan tunda
8. Kelengkapan rambu untuk proses sandar (rambu, marka/kade meter, lampu isyarat)
9. Kedalaman kolam sesuai dengan hasil sounding
10. Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik
11. Petugas kependuan memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan
12. Kapal tunda laik laut
13. Petugas radio operator melakukan pengaturan lalu lintas keluar-masuk kapal dengan baik
14. Kesigapan petugas (shift manager / vessel foreman) dalam berkoordinasi dengan kependuan
15. Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali
16. Proses penyandaran kapal berjalan dengan baik
17. Ketersediaan bolder di dermaga memadai
18. Ketersediaan fender di dermaga memadai
19. Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H)
20. Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat
21. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)
22. Lapangan penumpukan petikemas memadai (kualitas, kapasitas)

23. Kesigapan petugas vessel planner dalam menangani bongkar muat di dermaga
24. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga
25. Ketersediaan trailer untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan
26. Kapal aman dari gangguan dan ancaman selama berada di tambatan
27. Data TDR (Terminal Departure Report) yang disampaikan sudah cukup akurat
28. Ketersediaan pilihan bank tempat pembayaran
29. Ketersediaan Fasilitas Metode Pembayaran di Bank (Auto Collection/Bill Payment/Virtual)
30. Kesigapan petugas operasional dalam merespon adanya ketidaksesuaian TDR (Terminal Departure Report)
31. Tarif kegiatan bongkar muat kompetitif
32. Kemudahan melakukan online booking melalui web access Terminal Teluk Lamong
33. Nota tagihan / proforma sudah cukup akurat
34. Kejelasan cara pembayaran nota tagihan / proforma
35. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara online melalui bank Mandiri
36. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara offline melalui bank lain
37. Peralatan untuk kegiatan receiving / delivery memadai dilapangan penumpukan
38. Proses receiving / delivery petikemas berjalan dengan baik di lapangan penumpukan
39. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan
40. Petugas melayani dengan ramah dan sopan
41. Petugas memiliki kemampuan yang memadai

- 42. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan
- 43. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan
- 44. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik
- 45. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan
- 46. Biaya di Terminal Teluk Lamong sudah kompetitif



Gambar 4.34 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik

Pada Gambar 4.34 terlihat bahwa atribut-atribut yang berada di Kuadran 4 (*K4*) menjadi prioritas utama dalam perbaikan, dimana nilai atribut kinerja pada kuadran ini kurang dari rata-rata *performance* 4,24, tetapi nilai tingkat kepentingan pelanggan di atas rata-rata *importance* 0,17. Atribut prioritas utama perbaikan untuk pelanggan *Shipping Agent* petikemas domestik adalah:

- 1. Kemudahan melakukan *online booking* melalui *web access* Terminal Teluk Lamong
- 7. Kemudahan pengajuan pelayanan pandu dan tunda

11. Petugas kepanduan memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan

38. Proses receiving / delivery petikemas berjalan dengan baik di lapangan penumpukan

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* juga dapat mengidentifikasi maintain performance yaitu atribut yang berada di Kuadran 1 (*KI*) karena posisi ini nilai tingkat kepentingan pelanggan diatas rata-rata *importance* 0,17 dan nilai kualitas layanan lebih dari rata-rata *performance* 4,24. Sehingga pelanggan sangat puas terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan sangat penting untuk mempertahankan atribut-atribut pada kuadran 1 (*KI*). Atribut-atribut pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Domestik yang masuk dalam Kuadran 1 (*KI*) adalah:

3. Akurasi data berthing plan

21. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)

27. Data TDR (*Terminal Departure Report*) yang disampaikan sudah cukup akurat

33. Nota tagihan / proforma sudah cukup akurat

37. Peralatan untuk kegiatan receiving / delivery memadai dilapangan penumpukan

39. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan

4.3.5 *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk menampilkan informasi dan menentukan atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan karena penting bagi pelanggan, serta atribut apa saja yang perlu dipertahankan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Atribut-atribut pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional sebagai berikut:

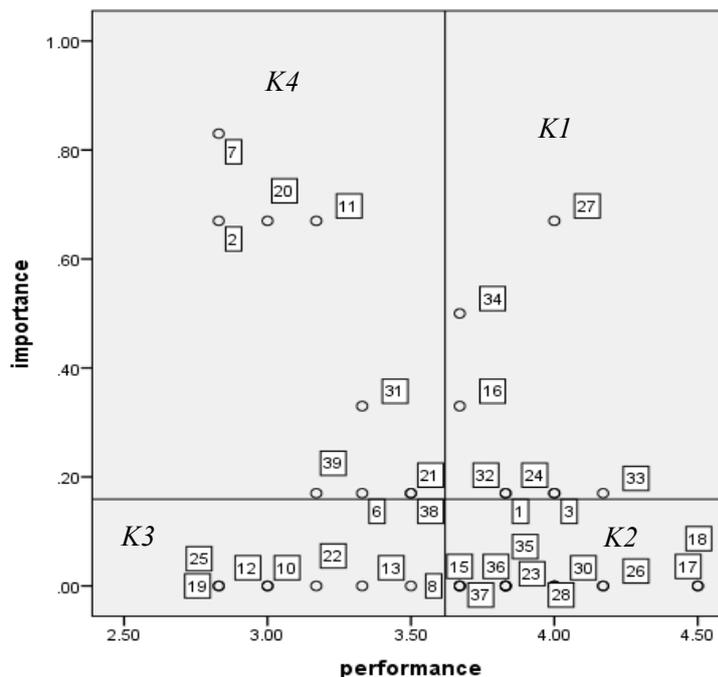
1. Kemudahan melakukan online booking melalui web access Terminal Teluk Lamong
2. Kapasitas dermaga memadai
3. Akurasi data berthing plan
4. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar
5. Kejelasan tata cara / prosedur booking
6. Kemudahan proses perizinan ke instansi lain di luar Terminal Teluk Lamong (Syahbandar, Bea Cukai)
7. Kemudahan pengajuan pelayanan pandu dan tunda
8. Kelengkapan rambu untuk proses sandar (rambu, marka/kade meter, lampu isyarat)
9. Kedalaman kolam sesuai dengan hasil sounding
10. Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik
11. Petugas kepanduan memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan
12. Kapal tunda laik laut
13. Petugas radio operator melakukan pengaturan lalu lintas keluar-masuk kapal dengan baik
14. Kesigapan petugas (shift manager / vessel foreman) dalam berkoordinasi dengan kepanduan
15. Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali
16. Proses penyandaran kapal berjalan dengan baik
17. Ketersediaan bolder di dermaga memadai
18. Ketersediaan fender di dermaga memadai
19. Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H)
20. Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat

21. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)
22. Lapangan penumpukan petikemas memadai (kualitas, kapasitas)
23. Kesigapan petugas vessel planner dalam menangani bongkar muat di dermaga
24. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga
25. Ketersediaan trailer untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan
26. Kapal aman dari gangguan dan ancaman selama berada di tambatan
27. Data TDR (Terminal Departure Report) yang disampaikan sudah cukup akurat
28. Ketersediaan pilihan bank tempat pembayaran
29. Ketersediaan Fasilitas Metode Pembayaran di Bank (Auto Collection/Bill Payment/Virtual)
30. Kesigapan petugas operasional dalam merespon adanya ketidaksesuaian TDR (Terminal Departure Report)
31. Tarif kegiatan bongkar muat kompetitif
32. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan
33. Petugas melayani dengan ramah dan sopan
34. Petugas memiliki kemampuan yang memadai
35. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan
36. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan
37. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik
38. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan
39. Biaya di Terminal Teluk Lamong sudah kompetitif

Pada Gambar 4.35 terlihat bahwa atribut-atribut yang berada di Kuadran 4 (*K4*) menjadi prioritas utama dalam perbaikan, dimana nilai atribut kinerja pada kuadran ini kurang dari rata-rata *performance* 3,62, tetapi nilai tingkat kepentingan pelanggan di atas rata-rata *importance* 0,16. Atribut prioritas

utama perbaikan untuk pelanggan *Shipping Agent* petikemas internasional adalah:

2. Kapasitas dermaga memadai
6. Kemudahan proses perizinan ke instansi lain di luar Terminal Teluk Lamong (Syahbandar, Bea Cukai)
7. Kemudahan pengajuan pelayanan pandu dan tunda
11. Petugas kepanduan memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan
20. Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat
21. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)
26. Kapal aman dari gangguan dan ancaman selama berada di tambatan
31. Tarif kegiatan bongkar muat kompetitif
39. Biaya di Terminal Teluk Lamong sudah kompetitif



Gambar 4.35 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* juga dapat mengidentifikasi maintain performance yaitu atribut yang berada di Kuadran 1 (*K1*) karena posisi ini nilai tingkat kepentingan pelanggan diatas rata-rata *importance* 0,16 dan nilai kualitas layanan lebih dari rata-rata *performance* 3,62. Sehingga pelanggan sangat puas terhadap kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan sangat penting untuk mempertahankan atribut-atribut pada kuadran 1 (*K1*). Atribut-atribut pelanggan *Shipping Agent* Petikemas Internasional yang masuk dalam Kuadran 1 (*K1*) adalah:

1. Kemudahan melakukan *online booking* melalui *web access* Terminal Teluk Lamong
3. Akurasi data *berthing plan*
16. Proses penyandaran kapal berjalan dengan baik
24. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga
27. Data TDR (*Terminal Departure Report*) yang disampaikan sudah cukup akurat
32. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan
33. Petugas melayani dengan ramah dan sopan
34. Petugas memiliki kemampuan yang memadai

4.4 Hasil *Focus Group Discussion* (FGD)

Setelah melakukan kegiatan survei juga dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) antara pelanggan dengan pihak PT. Terminal Teluk Lamong (TTL) sekaligus untuk uji validitas apakah hasil survei valid atau sesuai dengan kejadian/permasalahan yang terjadi di lapangan. Pembahasan topik khusus berdasarkan pengumpulan data secara kualitatif dari permasalahan yang didiskusikan secara intensif antara pihak pelanggan EMKL petikemas dan *Shipping Agent* petikemas dengan perwakilan dari TTL. Terdapat 4 (empat) topik yang dibahas dalam FGD, berkaitan dengan:

1. Layanan kapal;
2. Layanan kargo;
3. Sistem pembayaran;
4. Kinerja pelayanan.

Topik-topik dari kelompok/*cluster* masalah berdasarkan hasil survei sebelumnya, kemudian diskusi terpusat pada inti permasalahan tersebut. Teknik ini digunakan dengan tujuan untuk menghindari pemaknaan yang salah dari peserta terhadap masalah yang didiskusikan dan menemukan penyebab permasalahan terhadap jasa layanan bongkar muat petikemas di TTL.

Dalam pelaksanaan *Focus Group Discussion* (FGD) terdapat beberapa usulan atau harapan yang dikemukakan oleh pelanggan. TTL menyediakan pelayanan kepada pelanggan yang dikategorikan dalam beberapa aspek yang saling mendukung sebagai suatu proses layanan yang integratif.

4.4.1 Layanan Kapal

- Aspek Teknis Operasional Kapal Petikemas
 - a) Layanan kapal TTL selama tahun 2017 memuaskan bagi pelanggan dimana secara teknikal operasional menjadi andalan dan kepercayaan dari *shipping agent* petikemas Internasional dan Domestik kepada TTL, hal ini dibuktikan dengan bertambah frekuensi permintaan lebih dari pelayaran internasional untuk proses bongkar, hal ini dikemukakan dalam pelaksanaan kegiatan FGD

(*Focus Group Discussion*) oleh salah satu pelanggan *shipping agent* petikemas Internasional BUT Korea Marine Transport CO., LTD

“...Intinya saat ini ada beberapa hal yang menurut kami perlu pembenahan dari teluk lamong, pertama perihal dermaga, dermaga saat ini cuman 500 meter, sementara banyak customer sudah memasukan kapal dengan LOA cukup panjang, jadi kendalanya kalau berbarengan itu resiko, pernah kita kejadian, kapal kita berbarengan dengan sinokor, sama-sama memiliki panjang 260, jadi ada sebagian dari tempat kita yang masuk ke sisi curah, otomatis kita harus info sebelum masuk ke Surabaya, entah itu di buritan atau di depan untuk tidak ada kegiatan pada saat sebagian sisi kapal sebagian yang masuk di sisi curah. Dari sisi dermaga itu yang kita simpulkan dan kalau bisa ditambah dermaganya, itupun kalau dalam waktu dekat, belum ada rencana tambah “

Kendala ini juga telah diantisipasi oleh pihak penyedia jasa yakni TTL, dimana pihak TTL pada tahun 2017 membatasi jumlah kapal yang mau berlabuh khususnya kapal dengan LOA > 260 meter (*Length Over All/ panjang kapal yang diukur dari haluan kapal terdepan sampai buritan kapal paling belakang*). Kebijakan ini terpaksa diambil, dikarenakan TTL sangat memprioritaskan kenyamanan selama proses bongkar bagi pengguna jasa pelabuhan, khususnya keamanan aspek teknik operasional bagi kapal, akan tetapi TTL telah merencanakan solusi jangka panjang, dengan cara meningkatkan kapasitas dermaga petikemas untuk menambah ukuran panjang dermaga petikemas internasional, dalam hal ini panjang dermaga TTL 500 meter menjadi 1000 meter yang akan direalisasikan secara bertahap mulai tahun 2018 oleh PELINDO III.

- b) Adanya peningkatan pengawasan dari pihak TTL bekerjasama dengan pihak otoritas pelabuhan, guna meningkatkan aturan *International Ship and Port Facility Security (ISPS) Code* untuk gangguan kapal tongkang di daerah alur pelayaran sisi domestik TTL, hal tersebut didukung pernyataan dari pihak BUT Korea Marine Transport CO., LTD yakni,

“ada beberapa informasi yang sebetulnya ada beberapa kapal tongkang yang seharusnya gak boleh berlabuh di area dermaga, padahal menurut aturan ISPS seharusnya daerah itu clear dari apapun untuk yang menghambat kegiatan penyandaran, kalau bisa itu diclearkan juga itu, sebetulnya intensi kami kedepan, mungkin kalau dermaga itu penuh, kapal kita delay paling gak, bisa masuk ke sisi domestik, kalau sisi domestik kosong, jika memungkinkan”

4.4.2 Layanan Kargo

- Aspek Teknis Operasional Kargo
- a) Pelayanan yang terbaik dari TTL tetap menjadi rujukan pelanggan *shipping agent* petikemas dimasa yang akan datang, dimana alat serba canggih yang menjanjikan kecepatan dan ketepatan pelayanan membuat TTL semakin diminati, TTL telah dilengkapi oleh masing- masing 5 (lima) unit STS (*Ship To Shore*) untuk kapal domestik dan internasional (*twin lift*) dengan kapasitas bongkar hingga 35 box/jam. Kinerja petikemas TTL juga didukung dengan tambahan 20 unit ASC (*Automated Stacking Crane*) yang membantu pengaturan dan penumpukan container di area CY (*Container Yard*), dengan peralatan serba otomatis membuat TTL layak digolongkan sebagai pelabuhan dengan pelayanan yang dapat menekan biaya logistik di Indonesia. Terlebih dengan pelayanan lebih cepat dan tepat yang dilakukan TTL, hal ini sangat membantu pelanggan *shipping agent* petikemas Internasional dan Domestik. Layanan cepat dan tepat untuk proses transfer kargo petikemas ini juga menjadi

perhatian pelanggan jika terjadi kendala, pernyataan tersebut datang dari pengambil kebijakan BUT Hyundai Marchant Marine LTD, dan *shipping agent* petikemas Domestik PT. SPIL-Salam Pasific Indonesia Lines.

“Untuk CY, ada ASC di situ semua serba otomatis, jika memungkinkan ada semacam backup, kita pernah masuk teluk lamong, pernah ada ASC down saat itu ada maintenance ASC akibatnya down, info yang saya dengar, salah meletakkan sensor ASC sampai keluar dari relnya, akibatnya kejadian itu, untuk kegiatan pelayan bongkar muat kapal kami sangat lambat sandar sampai 2 hari untuk kegiatan bongkar buat sekitar 1500, biasanya kalau kondisi normal 26 – 28 jam selesai.”

“Untuk CY harusnya memback oleh manual, artinya kami sebagai customer dari TTL juga punya customer sendiri, yang merasa dirugikan saat down system”

Bagi pihak TTL, masukan ini sangat berarti untuk pengembangan pelayanan kargo. Pada saat ini, TTL sedang kembangkan sistem baru (PCB) ditahun 2017 terutama sinkronisasi antara blok, sehingga berdampak pada vessel, terutama untuk CY (*Container Yard*) dan ini yang mempengaruhinya, sehingga solusinya apabila terjadi kondisi darurat maka akan diantisipasi dengan adanya alternatif sistem sebagai solusi ketika sistem ASC (*automatic stacking cranes*) tidak berfungsi, sekaligus ketika *system ASC down/maintenance/trouble*, tidak mengganggu (memperlambat) aktivitas bongkar muat di lokasi CY, dan untuk solusi lanjutanya akan diaplikasikan tahun 2018 yakni sistem (PCB) dan kemusian ada jaminan tidak terulang lagi. Hal tersebut didukung dengan sistem online diharapkan berjalan baik dan tidak down, sekaligus nantinya dapat memberikan solusi dan informasi kepada pelanggan saat mengatasi sistem apabila down, sehingga tidak memberikan dampak bagi pihak *shipping agent* petikemas Internasional dan Domestik.

- b) Peningkatan dalam sistem pertukaran data EDIFACT (*Integrated electronic data interchange*), dengan maksud ada semacam notifikasi dari aplikasi ke depo pengirim atau ke box operator untuk kondisi realtime dari petikemas sehingga dimungkinkan dimonitor realtime dan apabila ada kendala dimungkinkan untuk diantisipasi oleh pihak depo pengirim atau box operator seperti yang diungkapkan oleh pihak pelanggan BUT Korea Marine Transport CO., LTD dan juga PT. SPIL- Salam Pasific Indonesia Lines.

“Selanjutnya untuk masalah, pertukaran data kita dengan teluk lamong semua menggunakan edi, kendala untuk pertukaran saat pengiriman edi, biasanya ada notifikasi, kok ini tidak ada, tahu-tahu costumer complain saja, padahal kita sudah setting one container yang keluar dari depo secara otomatis data terkirim ke teluk lamong edi nya, kendala pas siang hari atau waktu kerja kita masih bisa bantuan data secara manual, tapi kondisi sering kali tengah malam apalagi kalau malam hari dan costumer kami yang punya kargo kayu, maka perlu ada fumigasi dulu, dia baru mengetahuinya malam harinya pada saat mau ngelinkan npenya kok gak ada kompairnya, saya cek di depo data edinya terkirim cuman gak masuk, saya gak tahu karena apa, yang jelas kita minta, kalau ada semacam notifikasi ke depo pengirim atau ke box operator untuk kondisi edinya sehingga kita bisa pantau dan bantu secara manual.”

“...Yang kedua . Untuk membenahi system yang ada. Kami pernah mengalami dua atau tiga kali, dimana ada container kami yang bias keluar atas nama orang lain atau shipper lain, yang bukan nama SPIL, jatuh ke depo yang lain, untungnya waktu itu container empty, bagaimana kalau ada isinya, berapa kerugian kami pak, bahkan lima hari baru ketemu. Mohon maaf atas penyampain kurang pantas dari kami.”

- c) Lebih lanjut pihak pelanggan BUT Korea Marine Transport CO., LTD menjelaskan tentang rasa sangat nyaman (puas) dan loyal terhadap TTL

sehingga meminta upaya peningkatan dalam akurasi dan validasi untuk data base VGM (*verified gross mass*) oleh pihak TTL secara berkala, guna meminimalkan kekeliruan pengukuran berat data petikemas.

“Data vgm, data vgm dari banyak costumer kami melakukan data vgm di terminal, karena keterbatasan alat timbangan dimiliki costumer, merasa data vgm yang kita dapat itu masih sedikit kurang akurat menurut saya, kita ada kejadian pernah data vgm komoditi kayu yang perkiraan saya, yang saya kalikan kubikasi kali berat jenis kayu itu totalnya sekitar duapuluh empat ton, yang tertera disitu limabelas sampai dengan tujuh belas, itukan padahal di VGM sudah termasuk berat empty container, seharusnya diatas itu. Saat ini kita punya evidence bukti kuat, kejadian di bussan terakhir, menurut vgm teluk lamong beratnya tigapuluh satu ton tujuh ratus duapuluh 720 kilo, maksimum pelabuhan jepang terima itu tigapuluh lima ratus ton, karena data VGM tiga puluh satu, kami berani muat, di bussan ditahan, kondisi itu kita sempat protes sama shipper, untuk memastikan kita minta timbang ulang di bussan ketemu cuman duapuluh sembilan, kargo akhirnya dimuat, kita sudah memberikan biaya timbangan yang harus kita keluarkan di sana. Pengukuran data base yang ada diteluk lamong diupdate, karena hal-hal seperti itu juga merugikan juga buat costumer sebetulnya.”

Untuk hal itu, pihak TTL akan melakukan peningkatan dalam akurasi dan validasi untuk data base VGM (*verified gross mass*) dengan verifikasi dan inspeksi secara berkala, minimal setiap 1 tahun sekali, baik oleh tim internal TTL maupun tim eksternal untuk melakukan kalibrasi, sehingga system diatas telah mendapat dukungan sertifikasi ISO 9001, ISO 14000, ISO 50001 dan OHSAS 18001.

- d) Teknis Operasional *trucking* kargo. Kebanggaan TTL dinyatakan dengan kenyamanan pengguna jasa dalam melakukan seluruh rangkaian proses kegiatan di pelabuhan, termasuk diantaranya layanan *trucking* untuk kargo peti kemas internasional dan domestik, layanan *trucking* menurut pelanggan perlu memperhatikan aspek *trucking* bagi pelanggan, khususnya informasi dan solusi terintegrasi untuk kebutuhan *trucking*, sehingga permintaan dan penawaran dari aspek *trucking* antara kebutuhan pelanggan dan ketersediaan layanan *trucking* yang bisa didukung oleh sistem TTL tidak berpengaruh terhadap para pelanggan dari *shipping agent* petikemas internasional dan domestik seperti yang diungkapkan Manajer BUT Hyundai Marchant Marine LTD.

“Masalah trucking: ini secara tidak langsung berdampak ke kargo kita sebetulnya Pak, ada beberapa pelanggan kita yang merasa kesulitan untuk mencari trucking yang bisa masuk ke TLL, dan kendala yang saya dapat, rumornya itu ada ketidakharmonisan antara TTL dan pihak otoritas organisasi angkutan darat, itu yang saya dapat, pernah kita alami kejadian ada 30 kontainer, itu shipper sampai batal booking karena dia kesulitan cari trucking, untuk keadaan seperti ini mohon kita juga dikasih solusi sehingga customer kita juga tidak ada keluhan dan kendala saat trucking”

Dan dilanjutkan oleh Manajer BUT Hyundai Marchant Marine LTD, mengungkapkan analisa terhadap kebutuhan dari sisi pelanggan dengan proyeksi fasilitas penunjang aspek tracking kargo, misalnya kebutuhan akan jembatan layang, tujuannya untuk dijadikan sebagai solusi terbaik bagi TTL untuk memecah kepadatan dan mempercepat proses penyebaran arus barang khususnya dari dan ke wilayah di Indonesia, khususnya wilayah timur Indonesia.

“... Janji kapan hari ke kita untuk dua akses jalan, sementara aspek penunjang di jalan-jalan itu sudah ada, seperti depo dan segala macam bertambah, jadi menambah keruwetan, itu TTL kedepannya bagaimana ya ? ada janji untuk membangun akses jembatan layang, tapi sampai sekarang tidak ada saya lihat pergerakan sedikitpun, paling tidak mungkin ada solusi, karena saya pikir 2018 kapasitas jalan makin bertambah, bagaimana pihak TTL mengantisipasinya ? “

Respon konstruktif diberikan oleh pihak perwakilan TTL, yang menjamin proses realisasi sudah berjalan guna mendukung *trucking* kargo di TTL, dan untuk fasilitas penunjang akses *trucking*, akses jembatan layang masih terkendala pada posisi perubahan pembebasan lahan tiang pancang, namun hal tersebut dalam proses penyelesaian administrasinya, sehingga realisasinya di tahun 2018 akan berjalan seperti estimasinya.

4.4.3 Kinerja Pelayanan

- Aspek Layanan Pelanggan (*Customer Service*)
 - a) Responden *shipping agent* petikemas Internasional dan Domestik memberikan masukan sebagai pelanggan TTL dengan harapan kepuasan yang memberikan nyaman (puas) dan loyal dari TTL dapat ditingkatkan, dengan kembali menjalin komunikasi yang responsif dengan pelanggan *shipping agent* petikemas Internasional dan Domestik, hal komunikasi ini menjadi perihal yang sering disebut berkali-kali dalam FGD oleh pihak BUT Hyundai Marchant Marine LTD.

“...Sedikit saran saja pak, awalnya itu kita sangat komunikatif, sekarang-sekrang agak mundur, kalau bisa diperbaiki. Kami dari pelayaran merasa ada kemunduran dalam komunikasi dengan pihak

TTL belakangan ini, dulu kita merasa nyaman, belakangan ini kita merasa kurang”

- b) Implementasi sistem online untuk pelayanan TTL kepada pelanggan dalam mendukung proses bisnis perusahaan berjalan baik, bagi pelanggan ini sangat berpengaruh dari sisi efektivitas biaya, waktu menjadi bobot penilaian terbesar dalam menjalankan bisnis, sehingga dapat memberikan hasil pemanfaat sistem terhadap bisnis yang dijalankan, bisa berupa efisiensi, profitabilitas, pengembangan bisnis baru, hal ini diakui oleh Manajer BUT Hyundai Marchant Marine LTD dan BUT Korea Marine Transport CO., LTD.

“Kami lebih nyaman di TTL seperti pak katakana tadi, harapanya adalah semuanya clear sehingga kita tidak perlu ke kantor lagi dan sistemnya saat down, diperbaiki. tapi semuanya sudah bagus... kalau di tempat lain, kita harus datang ke dermaga untuk ketemu chief, yang kami perlukan ada notifikasi jika ada kerusakan jika sistem yang masalah, sehingga kami akan sampaikan kepada pelanggan kami”

4.4.4 Sistem Pembayaran

- Aspek Keuangan

Sistem pembayaran biaya terminal di TTL menggunakan sistem elektronik. Sehingga transaksi pembayaran kapal maupun peti kemas semua mengandalkan teknologi online. Pelanggan nantinya bisa mencetak tanda bukti di kantor masing-masing dan bisa digunakan saat masuk terminal. Kemudahan proses ini juga diakui oleh pelanggan. Misalnya pelanggan *EMKL* yang pernah mengalami kasus tertentu yakni *EMKL* PetiKemas Domestik:

“Trucking kami pernah tidak diijinkan masuk Terminal Teluk Lamong, dikarenakan saat kami mencetak IR saldo tidak cukup, padahal diterminal sebelah meskipun kurang saldo tetap bisa dicetak, apakah

ada solusi untuk kasus ini ? dan untuk restitusi harus menunggu berapa lama ya Pak ? tmksh ”

Penjelasan dari Pihak TTL, apabila dana yang tersedia di rekening pengguna jasa tidak mencukupi, maka system online booking akan menginformasikan bahwa dana tidak mencukupi atas jumlah biaya proforma / EPB per order booking container, sehingga pengguna jasa harus melakukan penambahan dana ke rekening pengguna jasa sesuai dengan kekurangan biaya yang muncul pada proforma / EPB order, namun solusi untuk kasusistik seperti adalah bisa menghubungi pihak layanan pelanggan (CS) untuk diminta untuk diubah settingnya, dan kemudian bisa untuk transfer manual. Juga untuk masalah restitusi, pengguna jasa dapat melakukan pengajuan restitusi pengembalian biaya terhadap biaya yang telah dibayarkan dengan cara mengajukan surat restitusi (dengan mencantumkan rincian jumlah/nominal pengembalian biaya dan nomor rekening perusahaan) secara resmi dari perusahaan yang dilampiri dengan nota rampung / invoice.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan penelitian dari hasil analisis data survei didapatkan Tingkat Kepuasan Pelanggan PT.Terminal Teluk Lamong 2017 untuk pelayanan jasa Petikemas adalah 3,98 (kategori puas), dimana mencerminkan kuliatiyas layanan sudah baik. Sedangkan Tingkat Kepuasan pelanggan terhadap 5 faktor yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* memiliki nilai rata-rata tingkat kepuasan paling tinggi adalah faktor *reliability* yaitu sebesar 4,02 (kategori sangat puas). Nilai faktor *reliability* tinggi mencerminkan bahwa kemampuan perusahaan penyedia jasa dalam melakukan kualitas layanan secara handal, akurat dan konsisten.

Tingkat Loyalitas Pelanggan Tahun 2017 untuk layanan petikemas adalah 3,55 (kategori loyal), dimana mencerminkan kualitas layanan dengan harapan pelanggan sudah baik sehingga pelanggan loyal atau setia menggunakan jasa pelabuhan PT. Terminal Teluk Lamong. Sedangkan Tingkat Loyalitas pelanggan terhadap 3 faktor yaitu *switching barrier*, *customer attitude*, dan *emotional* yang memiliki nilai rata-rata tingkat loyalitas paling tinggi adalah faktor *emotional* yaitu sebesar 3,82 (kategori loyal). Faktor *emotional* memiliki tingkat loyalitas tinggi mencerminkan besarnya kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan perusahaan.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* didapatkan strategi dalam meningkatkan kualitas layanan dengan cara memperbaiki atribut yang dianggap penting bagi pelanggan, namun tingkat kepuasannya masih belum sesuai. Strategi perbaikan ini menjadi rekomendasi dari peneliti kepada perusahaan PT. Terminal Teluk Lamong. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan untuk strategi meningkatkan kualitas layanan adalah:

1. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan untuk pelanggan nahkoda petikemas domestik adalah:
 - Perbaikan informasi mengenai data timbangan yang real
 - Sistem komunikasi diperjelas
 - Diberlakukan aturan terhadap jarak maksimum kapal jangkar disekitar pelabuhan
 - Perbaikan fasilitas gangway
 - Pengadaan fasilitas kantin, mobil sampah dan wifi untuk kru kapal
 - Kapal karam segera diangkat dan diberi tanda agar tidak mengganggu proses penyandaran kapal
 - Rute shuttle bus diperpanjang

2. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan untuk pelanggan nahkoda petikemas internasional adalah:
 - Rute shuttle bus diperpanjang
 - Pengadaan fasilitas pembuangan sampah, *traffic marine* dan wifi untuk kru kapal
 - Layanan pandu tunda sebaiknya dikontrol sesuai *schedule*

3. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan untuk pelanggan *EMKL* petikemas adalah:
 - Mempermudah fasilitas online dengan instansi terkait sehingga proses barang keluar lebih cepat dan sistem karantina bisa terintergrasi
 - Diterapkan sistem *E-care* agar respon email semakin cepat
 - Akses SIM B1 dan B umum disamakan
 - Evaluasi sistem pembayaran terhadap harga per petikemas
 - Loket cetak EIR ditambah
 - Aturan pungutan diperjelas
 - Mempermudah layanan tanpa adanya diversifikas

4. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan untuk pelanggan *shipping agent* petikemas domestik adalah:
 - Perbaikan manajemen dan komunikasi yang baik untuk kapal pandu / tunda
 - Penambahan fasilitas pembayaran untuk bank lain

5. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan untuk pelanggan *shipping agent* petikemas internasional adalah:
 - Perluasan dermaga
 - Perbaikan stabilisasi dan konsistensi muatan kapal
 - Perbaikan layanan fumigasi dan trucking
 - Perbaikan koordinasi pihak TTL dengan Bea Cukai
 - Evaluasi terhadap respon pemindahan petikemas
 - Layanan pandu / tunda dikontrol sesuai *schedule*
 - Adanya larangan kapal jangkar disekitar alur pelayaran

Hasil analisa tingkat loyalitas berdasarkan faktor memiliki nilai paling rendah adalah faktor *switching barrier*. Maka strategi PT. Terminal Teluk Lamong untuk meningkatkan *switching barrier* kepada pelanggan perlu memperhatikan keinginan pelanggan. Dimana pelanggan menilai layanan TTL kurang maksimal, khususnya pada layanan yang diberlakukan di TTL untuk pelanggan EMKL, *shipping agent* dan nahkoda. Dalam hal ini TTL perlu memperhatikan atribut yang menyebabkan rendahnya tingkat loyalitas pada faktor *switching barrier*, diharapkan pelanggan akan mendapatkan kemudahan dalam segala hal, dan ketergantungan pelanggan terhadap jasa TTL semakin tinggi sehingga membuat pelanggan enggan untuk berpindah ke penyedia jasa lain. Atribut yang mempengaruhi tingkat loyalitas berdasarkan faktor *switching barrier* ada pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Atribut Pengaruh tingkat loyalitas berdasarkan faktor *Switching Barrier*

Jenis pelanggan	Atribut
Shipping agent domestik	Kegiatan bongkar muat di CY (<i>Container Yard</i>) dirasa masih lambat sampai 2 hari untuk kapasitas 1500, kondisi normal 26-28 jam selesai.
Shipping agent internasional	kapasitas dermaga belum mencukupi ($\pm 500\text{m}$), besar harapan untuk kedepannya dilakukan pengembangan panjang dermaga hingga mencapai 1000m
EMKL	Akses driver SIM B1 dan B dibedakan
Nahkoda Domestik	Alur pelayaran terganggu kapal karam dan anchoring
Nahkoda internasional	Layanan pandu sering terlambat

DAFTAR PUSTAKA

- Angelova, B., Zekiri, J., 2011. Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 1, No. 3, ISSN: 2222-6990.
- Arndt, J., 1967. Role of Product-Related Conversations in the Diffusion of a New Product. *Journal of Marketing Research*. Vol. 4, No. 3.
- Cronin, J., Brady, K., and Hult, M., 2000. Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76(2), 193-218.
- Cochran, C., 2003. Customer Satisfaction. Tools, Techniques, and Formulas for Success. USA: Paton Professional.
- Felix, J Bus Fin Aff, 2017. Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda, *Journal of Business & Financial Affairs*, 6:1.
- Fornell, C., 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, Vol. 56 No. 1, pp. 6-21.
- Griffin, Jill, 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Ha, Min-ho, Yang, Z., 2017. Comparative analysis of port performance indicators: Independency and interdependency. *Journal of Transportation Research Part A*, 103 264-278.
- Hidayat, F., 2016. *Sosialisasi Perbaikan Kemudahan Berusaha*, PT. Pelindo III.
- Junior, et. al., 2012. Multicriteria and multivariate analysis for port performance evaluation. *Journal of Int. J. Production Economics*, 140, 450-456.
- Lehtinen U, Lehtinen, JR., 1982. Service quality – A study of quality dimensions. Service Management Institute, Helsinki pp: 439-460.
- Martilla, J., James, J., 1977. "Importance-Performance analysis." *J. of Marketing* 41: 77-79.

- Oliver, R.L., 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*. The McGraw Hill Companies Inc. New York.
- Parasuraman, A.A., Zeithaml, V., and Berry, L.L., 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Hal. 12-40.
- Sevilla, et. al., 1960. *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.
- Sun, Jiasen, et. al., 2017. Performance evaluation of Chinese port enterprises under significant environmental concerns: An extended DEA-based analysis. *Journal Transport Policy*, 60, 75-86.
- Tjiptono, F., 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Bayumedia.
- Wang C, Wang Z (2006) *Impact of internet on service quality in the banking sector*. Unpublished Master thesis, Lulea University.

LAMPIRAN



KUESIONER
JASA BONGKAR MUAT PETIKEMAS
DI TERMINAL TELUK LAMONG
TAHUN 2017
untuk
NAHKODA
Domestik dan Internasional
(*Captain / Chief Officer / Crew*)

Pelanggan PT Terminal Teluk Lamong yang terhormat,

Sebelumnya, kami mengucapkan terima kasih karena Bapak/Ibu telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam Survey Kepuasan Pelanggan Jasa Bongkar Muat Petikemas di Terminal Teluk Lamong untuk tahun 2017.

Tujuan kuesioner ini adalah sebagai bahan penelitian tesis dan informasi dalam merancang program-program yang akan mendukung pencapaian kinerja perusahaan berdasarkan masukan pelanggan. Oleh karena itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap.

Kami mohon Bapak/Ibu memeriksa kembali jawaban Bapak/Ibu untuk memastikan bahwa semua pertanyaan telah Bapak/Ibu jawab dengan lengkap sebelum kuesioner ini diberikan kepada kami.

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu.

Hormat kami,
Surabaya, 2017



BAGIAN I : Profil dan Identitas Responden

PART I : Respondent Profile and Identity

Mohon Bapak/Ibu menjawab pertanyaan dan memberikan tanda silang (x) pada tempatjawaban yang tersedia .

Please Answer each question in the table below by choosing ONE available answer.

Tanggal Wawancara/Pengisian Kuesioner :

Date of Interview / Questionnaire responding

A. Nama Responden :
Responden Name

B. Nama Perusahaan :
Company Name

C. Pendidikan :
Education

D. Umur :
Age

E. Jabatan :
Position

F. Telepon/Hp :
Telephone/Hp

Tandatangan :
Signature

1. Dari layanan berikut, Jasa / Pelayanan apa yang Bapak/Ibu terima? (**Jawaban boleh lebih dari satu**)
Of the following services, which services do you receive? (answers can be more than one)

Berthing
Port

Bollard/dolphin/mooring
Bollard/dolphin/mooring

Layanan Pandu
Pilotage

Layanan Tunda
Tug assist

2. Frekuensi kedatangan ke Terminal Teluk Lamong: (Jawaban boleh lebih dari satu)

How many time does your ship frequently call to Terminal Teluk Lamong: (answers can be more than one)

Minimal sekali setiap minggu
Minimum one call weekly

Minimal sekali dalam sebulan
Minimum one call monthly

Minimal sekali dalam setahun
Minimum one call annually

3. Saudara berkewarganegaraan: (Jawaban boleh lebih dari satu)
Your citizenship please: (can be more than one if applicable)



BAGIAN II : Pertanyaan utama untuk responden

PART II : Main Question for Responden

A PERTANYAAN FAKTOR KEPUASAN

A QUESTIONS OF SATISFACTION FACTORS

Petunjuk Pengisian :

Filling Instructions :

Jawablah setiap pertanyaan di dalam tabel di bawah dengan memilih salah **SATU** jawaban yang tersedia dengan memberikan **tanda silang (X)** pada angka yang paling tepat menyatakan pandangan Bapak/Ibu atas pernyataannya berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu dalam **1 TAHUN Terakhir**, dengan bobot penilaian sesuai dengan pandangan Bapak/Ibu.

Please answer the questions below by Answering these questions by putting a cross (X) on the number that best describes your view of the statement Based on your experience in the last 1 YEAR,. How satisfied or dissatisfied are you to PT TERMINAL TELUK LAMONG Services in terms of ...?

Sangat puas (SP) <i>Very Satisfied (VS)</i>	5
Puas (P) <i>Satisfied (S)</i>	4
Netral (N) <i>Neutral (N)</i>	3
Tidak puas (TP) <i>Dissatisfied (DS)</i>	2
Sangat tidak puas (STP) <i>Very Dissatisfied (VDS)</i>	1

Faktor Kepuasan <i>Satisfaction Factors</i>	Sangat Tidak Puas (STP) <i>Very Dissatisfied (VDS)</i>	Tidak Puas (TP) <i>Dissatisfied (DS)</i>	Netral (N) <i>Neutral (N)</i>	Puas (P) <i>Satisfied (S)</i>	Sangat Puas (SP) <i>Very Satisfied (VS)</i>
A. Kapal Saat Menuju Dermaga <i>A. Ship on the dock</i>	STP <i>VDS</i>	TP <i>DS</i>	N <i>N</i>	P <i>S</i>	SP <i>VS</i>
1. Kemudahan melakukan komunikasi dengan pelayanan pandu dan tunda <i>Easy communication with pilot/pilot boat and tug operator/tug boat</i>	1	2	3	4	5
2. Kapasitas dermaga memadai <i>Berthing capacity is sufficient available</i>	1	2	3	4	5
3. Kedalaman kolam sesuai dengan hasil sounding <i>The depth of the pool is in accordance with the sounding result</i>	1	2	3	4	5
4. Akurasi data berthing plan <i>The berthing plan data is accurately available</i>	1	2	3	4	5
5. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar <i>Easy to get the information of berthing schedule</i>	1	2	3	4	5



Survei Kepuasan Pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong
Tahun 2017

6. Kelengkapan rambu untuk proses sandar (rambu, marka/kade meter, lampu isyarat) <i>The provision of signs for the berthing operation (signs, markers/berth meters, signal lights)</i>	1	2	3	4	5
7. Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik <i>The piloting officer guides the berthing process safely and effectively</i>	1	2	3	4	5
8. Petugas pandu memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan <i>The piloting officer guides the berthing process quickly when required</i>	1	2	3	4	5
9. Kapal tunda laik laut <i>Available Tugboats are sea worthy</i>	1	2	3	4	5
10. Petugas radio operator melakukan pengaturan lalu lintas keluar-masuk kapal dengan baik <i>The operators of radio manage the traffic in/out of the vessel effectively</i>	1	2	3	4	5
11. Kesigapan petugas (shift manager / vessel foreman) dalam berkoordinasi dengan kepanduan <i>The responsiveness of the officers (shift manager / vessel foreman) in relation to piloting operation are well provided</i>	1	2	3	4	5
12. Kesigapan petugas mooring/unmooring dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali <i>The responsiveness of mooring / unmooring officers and supervision in handling string and loose straps are managed</i>	1	2	3	4	5
13. Proses penyandaran kapal berjalan dengan baik <i>The berthing process working well in general</i>	1	2	3	4	5
14. Ketersediaan bolder di dermaga memadai <i>The availability of borders on the wharf is sufficient</i>	1	2	3	4	5
15. Ketersediaan fender di dermaga memadai <i>The availability of fender alongside the berth is sufficient</i>	1	2	3	4	5

Mohon berikan **SATU** yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (**JAWABAN HANYA SATU**) :

Please give **ONE** which you think is the most important attributes for each factor of customer satisfaction (**ONLY ONE ANSWER**):

B. Kapal saat Bongkar Muat <i>B. Ship when loading/unloading</i>	STP <i>VDS</i>	TP <i>DS</i>	N <i>N</i>	P <i>S</i>	SP <i>VS</i>
1. Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H) <i>The process of loading and unloading container at the berth runs quickly (reaching target B / S / H)</i>	1	2	3	4	5
2. Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat <i>Safe loading and unloading process creating containers and ships are not destructive</i>	1	2	3	4	5



Survei Kepuasan Pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong
Tahun 2017

3. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb) <i>The availability of loading and unloading equipment at the berth (STS/CC, tools, etc.) are sufficient</i>	1	2	3	4	5
4. Kesigapan petugas vessel planner dalam menangani bongkar muat di dermaga <i>The responsiveness of vessel planner officer in handling loading and unloading operation at the berth is effective</i>	1	2	3	4	5
5. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga <i>Easy coordination with the officers at the berth and yard</i>	1	2	3	4	5
6. Ketersediaan trailer untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan <i>The availability of trailers for hauling containers from the berth to the stacking area</i>	1	2	3	4	5

Mohon berikan **SATU** yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (**JAWABAN HANYA SATU**) :

*Please give **ONE** which you think is the most important attributes for each factor of customer satisfaction*

(ONLY ONE ANSWER):

C. Pelayanan Secara Umum C. General Service	STP VDS	TP DS	N N	P S	SP VS
1. Kualitas air tawar telah layak pakai <i>The quality of fresh water has been already viable/acceptable</i>	1	2	3	4	5
2. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan <i>The officer responded quickly to serve customers</i>	1	2	3	4	5
3. Petugas melayani dengan ramah dan sopan <i>The officer served you friendly and politely</i>	1	2	3	4	5
4. Petugas memiliki kemampuan yang memadai <i>The officers have sufficient capability and competency</i>	1	2	3	4	5
5. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan <i>Clarity of operation procedure standard for service provision</i>	1	2	3	4	5
6. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan <i>Easy to communicate with the officers in handling complaints / questions</i>	1	2	3	4	5
7. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik <i>Customer complaints have been handled well</i>	1	2	3	4	5
8. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan <i>Containers are safe from damage and loss</i>	1	2	3	4	5

Mohon berikan **SATU** yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (**JAWABAN HANYA SATU**) :

*Please give **ONE** which you think is the most important attributes for each factor of customer satisfaction*

(ONLY ONE ANSWER):



B. OPINI PELANGGAN
B. CUSTOMER OPINION

Petunjuk Pengisian :
Filling Instructions :

Mohon berikan **SATU tanda silang (X)** dengan memilih salah **SATU** jawaban yang tersedia :
Please provide **ONE** a cross (X) to choose **ONE** answer provided

Seberapa setuju Bapak/ Ibu dengan pernyataan berikut, dengan bobot penilaian 1-5 sesuai dengan pandangan Bapak/Ibu
How much do you agree with the following statement, with the scale of the assessment 1-5 in accordance

Sangat setuju (SS) <i>Strongly Agree (SA)</i>	5
Setuju (S) <i>Agree (A)</i>	4
Netral (N) <i>Neutral (N)</i>	3
Tidak Setuju (TS) <i>Dissagree (D)</i>	2
Sangat tidak Setuju (STS) <i>Strongly Dissagree (SD)</i>	1

OPINI PELANGGAN <i>Customer Opinion</i>	Sangat Tidak Setuju (STS) <i>Strongly Dissagree (SD)</i>	Tidak Setuju (TS) <i>Dissagree (D)</i>	Netral (N) <i>Neutral (N)</i>	Setuju (S) <i>Agree (A)</i>	Sangat Setuju (SS) <i>Strongly Agree (SA)</i>
A. PERNYATAAN “SWITCHING BARRIER” “SWITCHING BARRIER” STATEMENT	STS SD	TS D	N N	S A	S SA
1. Sulit bagi saya untuk pindah ke terminal lain <i>It's hard for me to use another terminal</i>	1	2	3	4	5
2. Saya tidak tertarik untuk mencoba pindah ke terminal lain <i>I'm not interested in trying to use another port</i>	1	2	3	4	5
3. Sulit bagi saya mendapatkan layanan yang sepadan yang bisa menggantikan pelayanan di PT TERMINAL TELUK LAMONG <i>It's hard for me to get the equivalent services that can replaced the existing services at this PT TERMINAL TELUK LAMONG</i>	1	2	3	4	5
B. PERNYATAAN “CUSTOMER ATTITUDE” “CUSTOMER ATTITUDE” STATEMENT	STS SD	TS D	N N	S A	S SA
1. Saya akan tetap menggunakan jasa PT TERMINAL TELUK LAMONG sebagai penunjang usaha Saya untuk 2 tahun mendatang <i>I will continue to use PT TERMINAL TELUK LAMONG service to support my business for the next 2 years</i>	1	2	3	4	5
2. Saya senang menjadi pelanggan PT TERMINAL TELUK LAMONG <i>I am happy to be a customer of PT TERMINAL TELUK LAMONG</i>	1	2	3	4	5



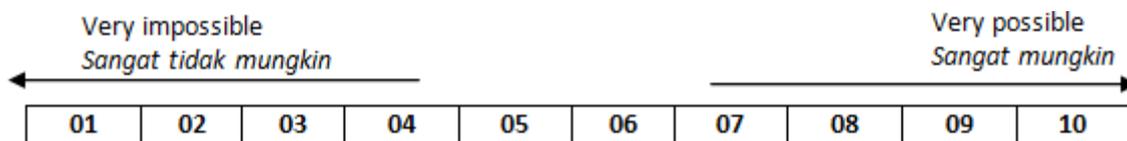
Survei Kepuasan Pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong
Tahun 2017

C. PERNYATAAN “EMOTIONAL” “EMOTIONAL” STATEMENT	STS SD	TS D	N N	S A	S SA
1. Saya merasa puas menggunakan layanan PT TERMINAL TELUK LAMONG sebagai penunjang usaha kami. <i>I feel proud to use PT TERMINAL TELUK LAMONG service to support my business</i>	1	2	3	4	5
2. Saya merasa aman menggunakan layanan PT TERMINAL TELUK LAMONG sebagai penunjang usaha kami <i>I feel secure to use PT TERMINAL TELUK LAMONG service to support my business</i>	1	2	3	4	5
3. Saya merasa PT TERMINAL TELUK LAMONG memiliki citra yang baik <i>In my view PT TERMINAL TELUK LAMONG has a good image</i>	1	2	3	4	5
4. Saya merasa PT TERMINAL TELUK LAMONG telah banyak digunakan oleh perusahaan lain <i>In my view PT TERMINAL TELUK LAMONG is widely used by other companies</i>	1	2	3	4	5

Petunjuk Pengisian (SHOW CARD) :

Dalam skala-10 berikut ini, seberapa besar kemungkinan Bapak/Ibu akan merekomendasikan **Terminal Teluk Lamong** kepada teman atau kolega Bapak/Ibu?

*In the following 10-scale, how likely are you to recommend **Terminal Teluk Lamong** to your friends or colleagues?*





C. Jawaban atas pertanyaan di bawah ini bersifat terbuka dan bebas

The answers to the questions below are open and independent

1. Secara keseluruhan layanan apa yang **PALING** membuat Bapak/Ibu **TIDAK PUAS**? Mohon jelaskan apa penyebabnya?

*Overall, what kind of service make you **NOT SATISFIED** the **MOST**? Please explain what causes it?*

2. Berapa kali Bapak/Ibu dalam sebulan mengantar atau menerima petikemas di Terminal Teluk Lamong?

___ **Kali**

*How many times do you call Terminal Teluk Lamong service in a year? ___ **Times***

3. Apakah rambu-rambu navigasi telah memadai?

Are the navigation signs sufficiently available?

1. Ya

Yes

2. Tidak, Apa alasan Anda?

If the answer is "No", give a reason

4. Apakah alur pelayaran aman untuk dilewati oleh kapal Anda?

The channel is sufficient safe when navigating your ship close to the berths of Terminal Teluk Lamong?

1. Ya

Yes

2. Tidak, Apa alasan Anda?

No, what are your reason?

5. Apakah Anda mengetahui bahwa di pelabuhan terdapat beberapa instansi yang menyelenggarakan jasa kepelabuhanan, Syahbandar; Otoritas Pelabuhan/Adpel; Terminal Teluk Lamong; Karantina; Bea Cukai ?

Did you know that at this port there are several agencies providing port related functions such as : Port State Control (PSC); Port Authority; Teluk Lamong Terminal Management; Quarantine; Immigration; Customs and Police?

Ya

Yes

Tidak

No

6. Dari instansi yang disebutkan dalam pertanyaan nomor 5, instansi mana yang masih perlu meningkatkan kinerjanya?



Survei Kepuasan Pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong
Tahun 2017

(pilihan bisa lebih dari satu) :

From the list of agencies mentioned above in the question number 5, in your opinion which agencie still need to be improved in relation to their performances? (option can be more than one):

- a. Terminal Teluk Lamong
Port State Control
- b. Otoritas Pelabuhan
Port Authority
- c. Kesyahbandaran
Terminal Teluk Lamong
- d. Bea Cukai
Customs
- e. Karantina
Quarantine
- f. Lainnya, sebutkan _____
Others, please specify

7. Media apa yang digunakan oleh Bapak/Ibu untuk menghubungi/berkomunikasi dengan PT Terminal Teluk Lamong?
What type of media does you use to communicate with PT Terminal Teluk Lamong?

- a. Website
Website
- b. e-mail
e-mail
- c. call center/telp
call center/telp
- d. sms
Short Massage
- e. datang langsung
Come directly
- f. Lainnya, Sebutkan _____
- g. *Others, specify* _____

8. Apa pendapat anda mengenai website Terminal Teluk Lamong , dikaitkan dengan kemudahan mendapatkan informasi dan kecepatan pelayanan pelanggan? Jelaskan :

What do you think about Terminal Teluk Lamong website, in relation to your need in getting information and also requiring immediate customer service responsiveness? Explain :



9. Apa saran Bapak/Ibu agar pelayanan Terminal Teluk Lamong lebih baik lagi di masa mendatang ?

What is your recommendation the Teluk Lamong Terminal should consider in providing better service in the future?

10. Secara keseluruhan, apakah masih terdapat kelemahan dalam sistem dan prosedur pelayanan kapal ?

Overall, are there any weaknesses in relation to operation standard and procedures in handling your ship?

- Ya Tidak
Yes *No*

Bila YA, Tolong sebutkan :

If Yes, please specify

11. Selama di area Terminal Teluk Lamong, apakah terdapat pembayaran tambahan (pungutan tidak resmi) di luar tarif resmi yang berlaku?

During in the Teluk Lamong Terminal area, are there any additional payments (un-official charges) outside the applicable legal rates?

- Ya Tidak
Yes *No*

Jika jawaban atas pertanyaan di atas adalah YA, di proses mana pembayaran di luar tarif terjadi:

During in the Teluk Lamong Terminal area, are there any additional payments (un-official charges) outside the applicable legal rates?

a. Perencanaan Kapal/PPSA <i>Ship Planning</i>	b. Petugas Tunda <i>Tug Operator</i>
c. Booking Pandu <i>Booking pilot services</i>	d. Petugas Tambat <i>Mooring officer</i>
e. Pandu <i>Pilotage</i>	f. Tambat <i>Mooring</i>
d. Penjemput Pandu <i>Pilotage Service</i>	g. Lainnya, sebutkan : _____ <i>Others, specify</i> : _____



D. Kebutuhan Pelanggan (Customer Need)

Petunjuk Pengisian :

Filling Instruction :

Jawaban atas pertanyaan di bawah ini bersifat terbuka dan bebas

The answers to the questions below are open and independent

1. Apakah yang dibutuhkan oleh Bapak/Ibu didalam layanan jasa container :

Could you share to us, what do you need most in getting container service

- a. pembersihan container : _____
container cleaning
- b. pemuatan container : _____
container load
- c. container khusus : _____
special container
- d. fasilitas lainnya : _____
other facilities

2. Apakah Bapak/Ibu pernah menggunakan layanan jasa terminal lainnya seperti : BJTI, TPS, BMS dan lainnya ?

Jika **IYA**, mohon dijelaskan perbandingannya dengan layanan jasa **TTL** ?

*Have you ever used other terminal services such as: BJTI, TPS, BMS, Maspion and others? If **YES**, please explain the comparison with TTL services and tariffs/cost ?*

3. Mohon Bapak/Ibu tambahkan layanan apa saja yang dibutuhkan dari pihak TTL untuk masa yang akan datang ?

Layanan seperti :

Please add any required new services from TTL in the future? Services like:

- a. Layanan pandu
tunda : _____

Pilotage compulsory services

- b. Layanan AIS/VTS : _____

Service of AIS/VTS

- c. Layanan
bunkering : _____

Bunkering services



Survei Kepuasan Pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong
Tahun 2017

d. _____ Layanan
listrik :

Electrical provision

e. _____ Layanan _____ buangan
bilga :

Reception facilities

f. _____ Layanan _____ air
balas :

Ballast water management

g. Layanan metocean : _____

Metocean data provision

4. Apa saja yang harus ditambahkan didalam layanan web order di website TTL ? (seperti : hal-hal lain dan tambahan data layanan lainnya didalam **web access**) ?

What should be added in the web order service on the TTL website? (such as: other equipment and additional service data in web access)

5. Fasilitas dan layanan apa yang dibutuhkan oleh Bapak/Ibu pada saat barang menuju terminal, jembatan timbang dan transfer area ? (layanan seperti jalan by pass, jalur kereta api, penjemputan barang), khususnya didaerah gate layanan apa yang dibutuhkan ?

What facilities and services do you need when you enter to the terminal, weight-bridge and transfer area? (services such as by pass, railway, pick-up), especially which gate service area are needed?

6. Pelayanan apa yang anda butuhkan untuk kapal anda kedepannya (contoh : VTS, AIS, Metocean, dan lainnya) ?

What ship services you require in the future for your ships (such as : VTS, AIS, Metocean, and others) ?

Terima kasih, anda telah berpartisipasi dalam usaha peningkatan kinerja PT Terminal Teluk Lamong dengan memberikan informasi yang obyektif

Thank you for participating in the effort to improve the performance of PT Terminal Teluk Lamong by providing us your objective information



KUESIONER
JASA BONGKAR MUAT PETIKEMAS
DI TERMINAL TELUK LAMONG
TAHUN 2017
untuk
Shipping Agent
Domestik

Pelanggan PT Terminal Teluk Lamong yang terhormat,

Sebelumnya, kami mengucapkan terima kasih karena Bapak/Ibu telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam Survey Kepuasan Pelanggan Jasa Bongkar Muat Petikemas di Terminal Teluk Lamong untuk tahun 2017.

Tujuan kuesioner ini adalah sebagai bahan penelitian tesis dan informasi dalam merancang program-program yang akan mendukung pencapaian kinerja perusahaan berdasarkan masukan pelanggan. Oleh karena itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap.

Kami mohon Bapak/Ibu memeriksa kembali jawaban Bapak/Ibu untuk memastikan bahwa semua pertanyaan telah Bapak/Ibu jawab dengan lengkap sebelum kuesioner ini diberikan kepada kami.

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu.

Hormat kami,

Surabaya, 2017



BAGIAN I : Profil dan Identitas Responden

Mohon Bapak/Ibu menjawab pertanyaan dan memberikan tanda silang (x) pada tempatjawaban yang tersedia .

Tanggal Wawancara/Pengisian Kuesioner :

A. Nama Responden :

B. Nama Perusahaan :

C. Jenis Kelamin :

D. Umur :

E. Pendidikan :

F. Jabatan :

G. Telepon/Hp :

Tandatangan :

1. Dari layanan berikut, Jasa / Pelayanan apa yang Bapak/Ibu terima? **(Jawaban boleh lebih dari satu)**

- Stevedoring
- Cargodoring
- Storage Yard
- Storage Warehouse/Close
- Receiving/Delivery

2. Keagenan Bapak/Ibu mewakili perusahaan pelayaran apa saja (Jawaban boleh lebih dari satu)

-
-
-



BAGIAN II : Pertanyaan utama untuk responden

A PERTANYAAN FAKTOR KEPUASAN

Petunjuk Pengisian :

Jawablah setiap pertanyaan di dalam tabel di bawah dengan memilih salah **SATU** jawaban yang tersedia dengan memberikan **tanda silang (X)** pada angka yang paling tepat menyatakan pandangan Bapak/Ibu atas pernyataannya berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu dalam **1 TAHUN Terakhir**, dengan bobot penilaian sesuai dengan pandangan Bapak/Ibu.

Sangat puas (SP)	5
Puas (P)	4
Netral (N)	3
Tidak puas (TP)	2
Sangat tidak puas (STP)	1

Faktor Kepuasan	Sangat Tidak Puas (STP)	Tidak Puas (TP)	Netral (N)	Puas (P)	Sangat Puas (SP)
A. Web Access & Data Berthing Plan	STP	TP	N	P	SP
1. Kemudahan melakukan <i>online booking</i> melalui <i>web access</i> Terminal Teluk Lamong	1	2	3	4	5
2. Kapasitas dermaga memadai	1	2	3	4	5
3. Akurasi data <i>berthing plan</i>	1	2	3	4	5
4. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar	1	2	3	4	5
5. Kejelasan tata cara / prosedur <i>booking</i>	1	2	3	4	5
Mohon berikan SATU yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (JAWABAN HANYA SATU) :					
B. Proses Perizinan	STP	TP	N	P	SP
1. Kemudahan proses perizinan ke instansi lain di luar Terminal Teluk Lamong (Syahbandar, Bea Cukai)	1	2	3	4	5
2. Kemudahan pengajuan pelayanan pandu dan tunda	1	2	3	4	5
Mohon berikan SATU yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (JAWABAN HANYA SATU) :					
C. Proses Penyandaran Kapal	STP	TP	N	P	SP
1. Kelengkapan rambu untuk proses sandar (rambu, marka/kade meter, lampu isyarat)	1	2	3	4	5
2. Kedalaman kolam sesuai dengan hasil <i>sounding</i>	1	2	3	4	5
3. Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik	1	2	3	4	5



Survei Kepuasan Pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong
Tahun 2017

4. Petugas kepanduan memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan	1	2	3	4	5
5. Kapal tunda laik laut	1	2	3	4	5
6. Petugas radio operator melakukan pengaturan lalu lintas keluar-masuk kapal dengan baik	1	2	3	4	5
7. Kesigapan petugas (<i>shift manager / vessel foreman</i>) dalam berkoordinasi dengan kepanduan	1	2	3	4	5
8. Kesigapan petugas <i>mooring/unmooring</i> dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali	1	2	3	4	5
9. Proses penyandaran kapal berjalan dengan baik	1	2	3	4	5
10. Ketersediaan <i>bolder</i> di dermaga memadai	1	2	3	4	5
11. Ketersediaan <i>fender</i> di dermaga memadai	1	2	3	4	5

Mohon berikan **SATU** yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (**JAWABAN HANYA SATU**) :

D. Proses Bongkar Muat	STP	TP	N	P	SP
1. Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H)	1	2	3	4	5
2. Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat	1	2	3	4	5
3. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)	1	2	3	4	5
4. Lapangan penumpukan petikemas memadai (kualitas, kapasitas)	1	2	3	4	5
5. Kesigapan petugas <i>vessel planner</i> dalam menangani bongkar muat di dermaga	1	2	3	4	5
6. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga	1	2	3	4	5
7. Ketersediaan <i>trailer</i> untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan	1	2	3	4	5
8. Kapal aman dari gangguan dan ancaman selama berada di tambatan	1	2	3	4	5

Mohon berikan **SATU** yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (**JAWABAN HANYA SATU**) :

E. Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran	STP	TP	N	P	SP
1. Data TDR (<i>Terminal Departure Report</i>) yang disampaikan sudah cukup akurat	1	2	3	4	5
2. Ketersediaan pilihan bank tempat pembayaran	1	2	3	4	5
3. Ketersediaan Fasilitas Metode Pembayaran di Bank (<i>Auto Collection/Bill Payment/Virtual</i>)	1	2	3	4	5
4. Kesigapan petugas operasional dalam merespon adanya ketidaksesuaian TDR (<i>Terminal Departure Report</i>)	1	2	3	4	5



Survei Kepuasan Pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong
Tahun 2017

5. Tarif kegiatan bongkar muat kompetitif	1	2	3	4	5
Mohon berikan SATU yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (JAWABAN HANYA SATU) :					
F. Order Online, Proforma & EIR	STP	TP	N	P	SP
1. Kemudahan melakukan online booking melalui web access Terminal Teluk Lamong	1	2	3	4	5
2. Nota tagihan / proforma sudah cukup akurat	1	2	3	4	5
3. Kejelasan cara pembayaran nota tagihan / proforma	1	2	3	4	5
4. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara online melalui bank Mandiri	1	2	3	4	5
5. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara offline melalui bank lain	1	2	3	4	5
Mohon berikan SATU yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (JAWABAN HANYA SATU) :					
G. Mengurus Muatan Di Terminal	STP	TP	N	P	SP
1. Peralatan untuk kegiatan receiving / delivery memadai dilapangan penumpukan	1	2	3	4	5
2. Proses receiving / delivery petikemas berjalan dengan baik di lapangan penumpukan	1	2	3	4	5
Mohon berikan SATU yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (JAWABAN HANYA SATU) :					
H. Pelayanan Secara Umum	STP	TP	N	P	SP
1. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan	1	2	3	4	5
2. Petugas melayani dengan ramah dan sopan	1	2	3	4	5
3. Petugas memiliki kemampuan yang memadai	1	2	3	4	5
4. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan	1	2	3	4	5
5. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan	1	2	3	4	5
6. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik	1	2	3	4	5
7. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan	1	2	3	4	5
8. Biaya di Terminal Teluk Lamong sudah kompetitif	1	2	3	4	5
Mohon berikan SATU yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (JAWABAN HANYA SATU) :					



E. OPINI PELANGGAN

Petunjuk Pengisian :

Mohon berikan **SATU tanda silang (X)** dengan memilih salah **SATU** jawaban yang tersedia :

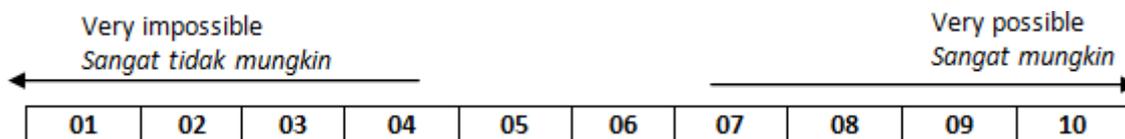
Seberapa setuju Bapak/ Ibu dengan pernyataan berikut, dengan bobot penilaian 1-5 sesuai dengan pandangan Bapak/Ibu

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

OPINI PELANGGAN	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S)
A. PERNYATAAN “SWITCHING BARRIER”	STS	TS	N	S	S
4. Sulit bagi saya untuk pindah ke terminal lain	1	2	3	4	5
5. Saya tidak tertarik untuk mencoba pindah ke terminal lain	1	2	3	4	5
6. Sulit bagi saya mendapatkan layanan yang sepadan yang bisa menggantikan pelayanan di PT TERMINAL TELUK LAMONG	1	2	3	4	5
B. PERNYATAAN “CUSTOMER ATTITUDE”	STS	TS	N	S	S
1. Saya akan tetap menggunakan jasa PT TERMINAL TELUK LAMONG sebagai penunjang usaha Saya untuk 2 tahun mendatang	1	2	3	4	5
2. Saya senang menjadi pelanggan PT TERMINAL TELUK LAMONG	1	2	3	4	5
C. PERNYATAAN “EMOTIONAL”	STS	TS	N	S	S
1. Saya merasa puas menggunakan layanan PT TERMINAL TELUK LAMONG sebagai penunjang usaha Saya	1	2	3	4	5
2. Saya merasa aman menggunakan layanan PT TERMINAL TELUK LAMONG sebagai penunjang usaha Saya	1	2	3	4	5
3. Saya merasa PT TERMINAL TELUK LAMONG memiliki citra yang baik	1	2	3	4	5
4. Saya merasa PT TERMINAL TELUK LAMONG telah banyak digunakan oleh perusahaan lain	1	2	3	4	5

Petunjuk Pengisian (SHOW CARD) :

Dalam skala-10 berikut ini, seberapa besar kemungkinan Bapak/Ibu akan merekomendasikan **Terminal Teluk Lamong** kepada teman atau kolega Bapak/Ibu?





F. Jawaban atas pertanyaan di bawah ini bersifat terbuka dan bebas

1. Secara keseluruhan layanan apa yang **PALING** membuat Bapak/Ibu **TIDAK PUAS**? Mohon jelaskan apa penyebabnya?

2. Berapa kali Bapak/Ibu dalam sebulan mengantar atau menerima petikemas di Terminal Teluk Lamong?

___ **Kali**

3. Apakah alur pelayaran aman untuk dilewati oleh kapal Bapak/Ibu?

3. Ya

4. Tidak, Apa alasan Bapak/Ibu?

4. Apakah Bapak/Ibu mengetahui bahwa di pelabuhan terdapat beberapa instansi yang menyelenggarakan jasa kepelabuhanan, Syahbandar; Otoritas Pelabuhan/Adpel; Terminal Teluk Lamong; Karantina; PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak; Bea Cukai ?

Ya

Tidak

5. Dari instansi yang disebutkan dalam pertanyaan **nomor 4**, instansi mana yang masih perlu meningkatkan kinerjanya? (pilihan bisa lebih dari satu) :

g. Terminal Teluk Lamong

h. Otoritas Pelabuhan

i. Kesyahbandaran

j. Bea Cukai

k. Karantina

l. PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak

m. Lainnya, sebutkan _____

6. Media apa yang digunakan oleh Bapak/Ibu untuk menghubungi/berkomunikasi dengan PT Terminal Teluk Lamong?

h. website

i. e-mail

j. call center/telp

k. sms

l. datang langsung

m. Lainnya, Sebutkan _____



7. Terminal Teluk lamong saat ini sudah memiliki fasilitas **ONLINE BOOKING VIA WEB ACCESS** dalam pelayanan ekspor/impor.

a. Apakah Bapak/Ibu sudah menggunakan?

- Ya Tidak

b. **[Jika menjawab Tidak di 7.a]** Mengapa Bapak/Ibu belum menggunakan fasilitas Online Booking via web access dalam pelayanan ekspor/impor ?

c. **[Jika menjawab Tidak di 7.a]** Hal-hal apa yang membuat Bapak/Ibu akan menggunakan fasilitas Online Booking via web access dalam pelayanan ekspor/impor?

d. Apa saran dari Bapak/Ibu dalam menyempurnakan pelayanan ekspor/impor di terminal?

8. Apa pendapat Bapak/Ibu mengenai website Terminal Teluk Lamong , dikaitkan dengan kemudahan mendapatkan informasi dan kecepatan pelayanan pelanggan? Jelaskan :

9. Apa saran Bapak/Ibu agar pelayanan Terminal Teluk Lamong lebih baik lagi di masa mendatang ?

10. Secara keseluruhan, apakah masih terdapat kelemahan dalam sistem dan prosedur pelayanan Terminal Teluk Lamong?

- Ya Tidak

Bila YA, Tolong sebutkan :



11. Apakah pelayanan yang diperoleh telah sepadan dengan biaya yang Bapak/Ibu bayarkan (*value for money*) jika dibandingkan dengan pelabuhan lain untuk pelayanan kapal yang sama ?
- Terlalu mahal Sepadan Terlalu murah Alasan:

12. Selama di area Terminal Teluk Lamong, apakah terdapat pembayaran tambahan (pungutan tidak resmi) di luar tarif resmi yang berlaku?
- Ya Tidak

Jika jawaban atas pertanyaan di atas adalah **YA**, di proses mana pembayaran di luar tarif terjadi:

- a. Perencanaan Kapal/PPSA
- b. Booking Pandu
- c. Pandu
- d. Penjemput Pandu
- e. Petugas Tunda
- f. Petugas Tambat
- g. *Mooring*
- h. Lainnya, sebutkan: _____

13. Berikut ini adalah salah satu fasilitas yang akan disediakan dalam waktu dekat oleh Terminal Teluk Lamong bagi EMKL dalam mengakomodasi pertanyaan dan keluhan via webaccess :

E-CARE

Salah satu aplikasi online berbasis web (webaccess) yang dapat digunakan oleh pengguna jasa sebagai sarana untuk menyampaikan keluhan atau permintaan informasi kepada Terminal sehingga mendapatkan respon secara tepat dengan waktu respon yang terukur oleh tim customer service Terminal Teluk Lamong.

- a. Apakah Bapak/Ibu tertarik untuk menggunakan fasilitas **E-Care** tersebut? Mengapa?

- b. Apa saran Bapak/Ibu untuk menyempurnakan pelayanan **E-Care** di Terminal Teluk Lamong ?



G. Kebutuhan Pelanggan

Petunjuk Pengisian :

Jawaban atas pertanyaan di bawah ini bersifat terbuka dan bebas

1. Apakah yang dibutuhkan oleh Bapak/Ibu didalam layanan jasa container :

- a. pembersihan container : _____
- b. pemuatan container : _____
- c. container khusus : _____
- d. fasilitas lainnya : _____

2. Apakah Bapak/Ibu pernah menggunakan layanan jasa terminal lainnya seperti : BJTI, TPS, BMS dan lainnya ?
Jika **IYA**, mohon dijelaskan perbandingannya dengan layanan jasa **TTL** ?

3. Mohon Bapak/Ibu tambahkan layanan apa saja yang dibutuhkan dari pihak TTL untuk masa yang akan datang ?
Layanan seperti :

- a. layanan pandu tunda : _____
- b. layanan container : _____
- c. CFS : _____
- d. trucking, transaksi : _____
- e. order online : _____
- f. performa/kinerja : _____
- g. EIR : _____

4. Apa saja yang harus ditambahkan didalam layanan web order di website TTL ? (seperti : hal-hal lain dan tambahan data layanan lainnya didalam **web access**) ?

5. Fasilitas dan layanan apa yang dibutuhkan oleh Bapak/Ibu pada saat barang menuju terminal, jembatan timbang dan transfer area ? (layanan seperti jalan by pass, jalur kereta api, penjemputan barang), khususnya didaerah gate layanan apa yang dibutuhkan ?

Terima kasih, anda telah berpartisipasi dalam usaha peningkatan kinerja PT Terminal Teluk Lamong dengan memberikan informasi yang obyektif



KUESIONER
JASA BONGKAR MUAT PETIKEMAS
DI TERMINAL TELUK LAMONG
TAHUN 2017
untuk
Shipping Agent
International

Pelanggan PT Terminal Teluk Lamong yang terhormat,

Sebelumnya, kami mengucapkan terima kasih karena Bapak/Ibu telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam Survey Kepuasan Pelanggan Jasa Bongkar Muat Petikemas di Terminal Teluk Lamong untuk tahun 2017.

Tujuan kuesioner ini adalah sebagai bahan penelitian tesis dan informasi dalam merancang program-program yang akan mendukung pencapaian kinerja perusahaan berdasarkan masukan pelanggan. Oleh karena itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap.

Kami mohon Bapak/Ibu memeriksa kembali jawaban Bapak/Ibu untuk memastikan bahwa semua pertanyaan telah Bapak/Ibu jawab dengan lengkap sebelum kuesioner ini diberikan kepada kami.

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu.

Hormat kami,

Surabaya, 2017



BAGIAN I : Profil dan Identitas Responden

Mohon Bapak/Ibu menjawab pertanyaan dan memberikan tanda silang (x) pada tempatjawaban yang tersedia .

Tanggal Wawancara/Pengisian Kuesioner :

A. Nama Responden :

Tandatangan :

B. Nama Perusahaan :

C. Jenis Kelamin :

D. Umur :

E. Pendidikan :

F. Jabatan :

G. Telepon/ Hp :

1. Dari layanan berikut, Jasa / Pelayanan apa yang Bapak/Ibu terima? **(Jawaban boleh lebih dari satu)**

- Stevedoring
- Cargodoring
- Storage Yard
- Storage Warehouse/Close
- Receiving/Delivery

2. Keagenan Bapak/Ibu mewakili perusahaan pelayaran apa saja (Jawaban boleh lebih dari satu)

-
-
-



BAGIAN II : Pertanyaan utama untuk responden

A PERTANYAAN FAKTOR KEPUASAN

Petunjuk Pengisian :

Jawablah setiap pertanyaan di dalam tabel di bawah dengan memilih salah **SATU** jawaban yang tersedia dengan memberikan **tanda silang (X)** pada angka yang paling tepat menyatakan pandangan Bapak/Ibu atas pernyataannya berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu dalam **1 TAHUN Terakhir**, dengan bobot penilaian sesuai dengan pandangan Bapak/Ibu.

Sangat puas (SP)	5
Puas (P)	4
Netral (N)	3
Tidak puas (TP)	2
Sangat tidak puas (STP)	1

Faktor Kepuasan	Sangat Tidak Puas (STP)	Tidak Puas (TP)	Netral (N)	Puas (P)	Sangat Puas (SP)
A. Web Access & Data Berthing Plan	STP	TP	N	P	SP
1. Kemudahan melakukan <i>online booking</i> melalui <i>web access</i> Terminal Teluk Lamong	1	2	3	4	5
2. Kapasitas dermaga memadai	1	2	3	4	5
3. Akurasi data <i>berthing plan</i>	1	2	3	4	5
4. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai kepastian waktu sandar	1	2	3	4	5
5. Kejelasan tata cara / prosedur <i>booking</i>	1	2	3	4	5
Mohon berikan SATU yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (JAWABAN HANYA SATU) :					
B. Proses Perizinan	STP	TP	N	P	SP
1. Kemudahan proses perizinan ke instansi lain di luar Terminal Teluk Lamong (Syahbandar, Bea Cukai)	1	2	3	4	5
2. Kemudahan pengajuan pelayanan pandu dan tunda	1	2	3	4	5
Mohon berikan SATU yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (JAWABAN HANYA SATU) :					
C. Proses Penyandaran Kapal	STP	TP	N	P	SP
1. Kelengkapan rambu untuk proses sandar (rambu, marka/kade meter, lampu isyarat)	1	2	3	4	5
2. Kedalaman kolam sesuai dengan hasil sounding	1	2	3	4	5
3. Petugas pandu memandu proses sandar dengan baik	1	2	3	4	5



Survei Kepuasan Pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong
Tahun 2017

4. Petugas kepanduan memandu proses sandar dengan cepat pada saat dibutuhkan	1	2	3	4	5
5. Kapal tunda laik laut	1	2	3	4	5
6. Petugas radio operator melakukan pengaturan lalu lintas keluar-masuk kapal dengan baik	1	2	3	4	5
7. Kesigapan petugas (<i>shift manager / vessel foreman</i>) dalam berkoordinasi dengan kepanduan	1	2	3	4	5
8. Kesigapan petugas <i>mooring/unmooring</i> dan supervisi dalam menangani ikat tali dan lepas tali	1	2	3	4	5
9. Proses penyandaran kapal berjalan dengan baik	1	2	3	4	5
10. Ketersediaan <i>bolder</i> di dermaga memadai	1	2	3	4	5
11. Ketersediaan <i>fender</i> di dermaga memadai	1	2	3	4	5

Mohon berikan **SATU** yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (**JAWABAN HANYA SATU**) :

D. Proses Bongkar Muat	STP	TP	N	P	SP
1. Proses bongkar muat petikemas di dermaga berjalan dengan cepat (sesuai target B/S/H)	1	2	3	4	5
2. Proses bongkar muat dengan aman sehingga petikemas dan kapal tidak cacat	1	2	3	4	5
3. Ketersediaan alat bongkar muat di dermaga (STS/CC, alat bantu, dsb)	1	2	3	4	5
4. Lapangan penumpukan petikemas memadai (kualitas, kapasitas)	1	2	3	4	5
5. Kesigapan petugas <i>vessel planner</i> dalam menangani bongkar muat di dermaga	1	2	3	4	5
6. Kemudahan koordinasi dengan petugas di dermaga	1	2	3	4	5
7. Ketersediaan <i>trailer</i> untuk pengangkutan petikemas dari dermaga ke lapangan penumpukan	1	2	3	4	5
8. Kapal aman dari gangguan dan ancaman selama berada di tambatan	1	2	3	4	5

Mohon berikan **SATU** yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (**JAWABAN HANYA SATU**) :

E. Terminal Departure Report (TDR) & Proses Pembayaran	STP	TP	N	P	SP
1. Data TDR (<i>Terminal Departure Report</i>) yang disampaikan sudah cukup akurat	1	2	3	4	5
2. Ketersediaan pilihan bank tempat pembayaran	1	2	3	4	5
3. Ketersediaan Fasilitas Metode Pembayaran di Bank (<i>Auto Collection/Bill Payment/Virtual</i>)	1	2	3	4	5
4. Kesigapan petugas operasional dalam meresponse adanya ketidaksesuaian TDR (<i>Terminal Departure Report</i>)	1	2	3	4	5



Survei Kepuasan Pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong
Tahun 2017

5. Tarif kegiatan bongkar muat kompetitif	1	2	3	4	5
Mohon berikan SATU yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (JAWABAN HANYA SATU) :					
F. Pelayanan Secara Umum	STP	TP	N	P	SP
1. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan	1	2	3	4	5
2. Petugas melayani dengan ramah dan sopan	1	2	3	4	5
3. Petugas memiliki kemampuan yang memadai	1	2	3	4	5
4. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan	1	2	3	4	5
5. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan	1	2	3	4	5
6. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik	1	2	3	4	5
7. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan	1	2	3	4	5
8. Biaya di Terminal Teluk Lamong sudah kompetitif	1	2	3	4	5
Mohon berikan SATU yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (JAWABAN HANYA SATU) :					



H. OPINI PELANGGAN

Petunjuk Pengisian :

Mohon berikan **SATU tanda silang (X)** dengan memilih salah **SATU** jawaban yang tersedia :

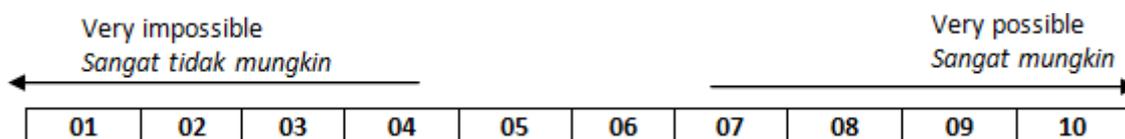
Seberapa setuju Bapak/ Ibu dengan pernyataan berikut, dengan bobot penilaian 1-5 sesuai dengan pandangan Bapak/Ibu

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

OPINI PELANGGAN	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (S)
A. PERNYATAAN “SWITCHING BARRIER”	STS	TS	N	S	S
7. Sulit bagi saya untuk pindah ke pelabuhan lain	1	2	3	4	5
8. Saya tidak tertarik untuk mencoba pindah ke pelabuhan lain	1	2	3	4	5
9. Sulit bagi saya mendapatkan layanan yang sepadan yang bisa menggantikan pelayanan di pelabuhan ini	1	2	3	4	5
B. PERNYATAAN “CUSTOMER ATTITUDE”	STS	TS	N	S	S
1. Saya akan tetap menggunakan jasa pelabuhan ini sebagai penunjang usaha Saya untuk 2 tahun mendatang	1	2	3	4	5
2. Saya senang menjadi pelanggan PT TERMINAL TELUK LAMONG	1	2	3	4	5
C. PERNYATAAN “EMOTIONAL”	STS	TS	N	S	S
1. Saya merasa puas menggunakan layanan PT TERMINAL TELUK LAMONG sebagai penunjang usaha Saya	1	2	3	4	5
2. Saya merasa aman menggunakan layanan PT TERMINAL TELUK LAMONG sebagai penunjang usaha Saya	1	2	3	4	5
3. Saya merasa PT TERMINAL TELUK LAMONG memiliki citra yang baik	1	2	3	4	5
4. Saya merasa PT TERMINAL TELUK LAMONG telah banyak digunakan oleh perusahaan lain	1	2	3	4	5

Petunjuk Pengisian (SHOW CARD) :

Dalam skala-10 berikut ini, seberapa besar kemungkinan Bapak/Ibu akan merekomendasikan **Terminal Teluk Lamong** kepada teman atau kolega Bapak/Ibu?





I. Jawaban atas pertanyaan di bawah ini bersifat terbuka dan bebas

1. Secara keseluruhan layanan apa yang **PALING** membuat Bapak/Ibu **TIDAK PUAS**? Mohon jelaskan apa penyebabnya?

2. Berapa kali Bapak/Ibu dalam sebulan mengantar atau menerima petikemas di Terminal Teluk Lamong?

___ **Kali**

3. Apakah alur pelayaran aman untuk dilewati oleh kapal Bapak/Ibu?

5. Ya

6. Tidak, Apa alasan Bapak/Ibu?

4. Apakah Bapak/Ibu mengetahui bahwa di pelabuhan terdapat beberapa instansi yang menyelenggarakan jasa kepelabuhanan, Syahbandar; Otoritas Pelabuhan/Adpel; Terminal Teluk Lamong; Karantina; PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak; Bea Cukai ?

Ya

Tidak

5. Dari instansi yang disebutkan dalam pertanyaan **nomor 4**, instansi mana yang masih perlu meningkatkan kinerjanya? (pilihan bisa lebih dari satu) :

n. Terminal Teluk Lamong

o. Otoritas Pelabuhan

p. Kesyahbandaran

q. Bea Cukai

r. Karantina

s. PT Pelindo III Cabang Tanjung Perak

t. Lainnya, sebutkan _____

6. Media apa yang digunakan oleh Bapak/Ibu untuk menghubungi/berkomunikasi dengan PT Terminal Teluk Lamong?

n. website

o. e-mail

p. call center/telp

q. sms

r. datang langsung

s. Lainnya, Sebutkan _____



7. Terminal Teluk lamong saat ini sudah memiliki fasilitas **ONLINE BOOKING VIA WEB ACCESS** dalam pelayanan ekspor/impor.

a. Apakah Bapak/Ibu sudah menggunakan?

Ya Tidak

b. **[Jika menjawab Tidak di 7.a]** Mengapa Bapak/Ibu belum menggunakan fasilitas Online Booking via web access dalam pelayanan ekspor/impor ?

c. **[Jika menjawab Tidak di 7.a]** Hal-hal apa yang membuat Bapak/Ibu akan menggunakan fasilitas Online Booking via web access dalam pelayanan ekspor/impor?

d. Apa saran dari Bapak/Ibu dalam menyempurnakan pelayanan ekspor/impor di terminal?

8. Apa pendapat anda mengenai website Terminal Teluk Lamong , dikaitkan dengan kemudahan mendapatkan informasi dan kecepatan pelayanan pelanggan? Jelaskan :

9. Apa saran Bapak/Ibu agar pelayanan Terminal Teluk Lamong lebih baik lagi di masa mendatang ?

10. Secara keseluruhan, apakah masih terdapat kelemahan dalam sistem dan prosedur pelayanan Terminal Teluk Lamong?

Ya Tidak

Bila YA, Tolong sebutkan :



Survei Kepuasan Pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong
Tahun 2017

11. Apakah pelayanan yang diperoleh telah sepadan dengan biaya yang Bapak/Ibu bayarkan (*value for money*) jika dibandingkan dengan pelabuhan lain untuk pelayanan kapal yang sama ?
- Terlalu mahal Sepadan Terlalu murah Alasan:
12. Selama di area Terminal Teluk Lamong, apakah terdapat pembayaran tambahan (pungutan tidak resmi) di luar tarif resmi yang berlaku?
- Ya Tidak

Jika jawaban atas pertanyaan di atas adalah **YA**, di proses mana pembayaran di luar tarif terjadi:

- a. Perencanaan Kapal/PPSA
 - b. Booking Pandu
 - c. Pandu
 - d. Penjemput Pandu
 - e. Petugas Tunda
 - f. Petugas Tambat
 - g. *Mooring*
 - h. Lainnya, sebutkan: _____
13. Berikut ini adalah salah satu fasilitas yang akan disediakan dalam waktu dekat oleh Terminal Teluk Lamong bagi EMKL dalam mengakomodasi pertanyaan dan keluhan via webaccess :

E-CARE

Salah satu aplikasi online berbasis web (webaccess) yang dapat digunakan oleh pengguna jasa sebagai sarana untuk menyampaikan keluhan atau permintaan informasi kepada Terminal sehingga mendapatkan respon secara tepat dengan waktu respon yang terukur oleh tim customer service Terminal Teluk Lamong.

- a. Apakah Bapak/Ibu tertarik untuk menggunakan fasilitas **E-Care** tersebut? Mengapa?

- b. Apa saran anda untuk menyempurnakan pelayanan **E-Care** di Terminal Teluk Lamong ?



J. Kebutuhan Pelanggan

Petunjuk Pengisian :

Jawaban atas pertanyaan di bawah ini bersifat terbuka dan bebas

1. Apakah yang dibutuhkan oleh Bapak/Ibu didalam layanan jasa container :

- a. pembersihan container : _____
- b. pemuatan container : _____
- c. container khusus : _____
- d. fasilitas lainnya : _____

2. Apakah Bapak/Ibu pernah menggunakan layanan jasa terminal lainnya seperti : BJTI, TPS, BMS dan lainnya ?
Jika **IYA**, mohon dijelaskan perbandingannya dengan layanan jasa **TTL** ?

3. Mohon Bapak/Ibu tambahkan layanan apa saja yang dibutuhkan dari pihak TTL untuk masa yang akan datang ?
Layanan seperti :

- a. layanan pandu tunda : _____
- b. layanan container : _____
- c. CFS : _____
- d. trucking, transaksi : _____
- e. order online : _____
- f. performa/kinerja : _____
- g. EIR : _____

4. Apa saja yang harus ditambahkan didalam layanan web order di website TTL ? (seperti : hal-hal lain dan tambahan data layanan lainnya didalam **web access**) ?

5. Fasilitas dan layanan apa yang dibutuhkan oleh Bapak/Ibu pada saat barang menuju terminal, jembatan timbang dan transfer area ? (layanan seperti jalan by pass, jalur kereta api, penjemputan barang), khususnya didaerah gate layanan apa yang dibutuhkan ?

Terima kasih, anda telah berpartisipasi dalam usaha peningkatan kinerja PT Terminal Teluk Lamong dengan memberikan informasi yang obyektif



KUESIONER
JASA BONGKAR MUAT PETIKEMAS
DI TERMINAL TELUK LAMONG
TAHUN 2017
untuk
EMKL
(*Shipper / Forwarder*)

Pelanggan PT Terminal Teluk Lamong yang terhormat,

Sebelumnya, kami mengucapkan terima kasih karena Bapak/Ibu telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam Survey Kepuasan Pelanggan Jasa Bongkar Muat Petikemas di Terminal Teluk Lamong untuk tahun 2017.

Tujuan kuesioner ini adalah sebagai bahan penelitian tesis dan informasi dalam merancang program-program yang akan mendukung pencapaian kinerja perusahaan berdasarkan masukan pelanggan. Oleh karena itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap.

Kami mohon Bapak/Ibu memeriksa kembali jawaban Bapak/Ibu untuk memastikan bahwa semua pertanyaan telah Bapak/Ibu jawab dengan lengkap sebelum kuesioner ini diberikan kepada kami.

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu.

Hormat kami,

Surabaya, 2017



BAGIAN I : Profil dan Identitas Responden

Mohon Bapak/Ibu menjawab pertanyaan dan memberikan tanda silang (x) pada tempat jawaban yang tersedia .

Tanggal Wawancara/Pengisian Kuesioner :

A. Nama Responden :

Tandatangan :

B. Nama Perusahaan :

C. Pendidikan :

D. Umur :

E. Jabatan :

F. Telepon/Hp :

1. Dari layanan berikut, Jasa / Pelayanan apa yang Bapak/Ibu terima? **(Jawaban boleh lebih dari satu)**

- Stevedoring
- Cargodoring
- Storage Yard
- Storage Warehouse/Close
- Receiving/Delivery

2. Kategori: (Jawaban boleh lebih dari satu)

- Pemilik Barang
- Freight Forwarder
- Operator Logistik
- Operator Gudang



BAGIAN II : Pertanyaan utama untuk responden

A PERTANYAAN FAKTOR KEPUASAN

Petunjuk Pengisian :

Jawablah setiap pertanyaan di dalam tabel di bawah dengan memilih salah **SATU** jawaban yang tersedia dengan memberikan **tanda silang (X)** pada angka yang paling tepat menyatakan pandangan Bapak/Ibu atas pernyataannya berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu dalam **1 TAHUN Terakhir**, dengan bobot penilaian sesuai dengan pandangan Bapak/Ibu.

Sangat puas (SP)	5
Puas (P)	4
Netral (N)	3
Tidak puas (TP)	2
Sangat tidak puas (STP)	1

Faktor Kepuasan	Sangat Tidak Puas (STP)	Tidak Puas (TP)	Netral (N)	Puas (P)	Sangat Puas (SP)
A. Order Online, Proforma & EIR	STP	TP	N	P	SP
1. Kemudahan pengurusan NPE di Bea Cukai	1	2	3	4	5
2. Kemudahan melakukan <i>online booking</i> melalui <i>web access</i> Terminal Teluk Lamong	1	2	3	4	5
3. Nota tagihan / proforma sudah cukup akurat	1	2	3	4	5
4. Kejelasan cara pembayaran nota tagihan / proforma	1	2	3	4	5
5. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara online melalui bank Mandiri	1	2	3	4	5
6. Kemudahan cara pembayaran nota tagihan / proforma secara offline melalui bank lain	1	2	3	4	5
7. Kebutuhan pemanfaatan pelayanan ruang Locket	1	2	3	4	5
Mohon berikan SATU yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (JAWABAN HANYA SATU) :					
B. Mengurus Muatan di Terminal	STP	TP	N	P	SP
1. Peralatan untuk kegiatan <i>receiving / delivery</i> memadai dilapangan penumpukan	1	2	3	4	5
2. Proses <i>receiving / delivery</i> petikemas berjalan dengan baik di lapangan penumpukan	1	2	3	4	5
3. Fasilitas <i>shuttle bus</i> cukup memadai	1	2	3	4	5
4. Jadwal <i>shuttle bus</i> cukup memadai	1	2	3	4	5
5. Proses <i>behandle</i> berjalan dengan baik di hanggar / lokasi <i>Behandle</i>	1	2	3	4	5
6. Petugas TKBM (Tenaga Kerja Bongkar Muat) di lokasi <i>behandle</i> (hanggar) telah membantu proses pemeriksaan Bea Cukai /karantina dengan baik (khusus jalur merah)	1	2	3	4	5



Survei Kepuasan Pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong
Tahun 2017

7. Fasilitas <i>behandle</i> di terminal cukup memadai untuk proses pemeriksaan Bea Cukai / karantina	1	2	3	4	5
Mohon berikan SATU yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (JAWABAN HANYA SATU) :					
C. Pelayanan Secara Umum	STP	TP	N	P	SP
1. Petugas cepat tanggap melayani pelanggan	1	2	3	4	5
2. Petugas melayani dengan ramah dan sopan	1	2	3	4	5
3. Petugas memiliki kemampuan yang memadai	1	2	3	4	5
4. Kejelasan tatacara / prosedur pelayanan	1	2	3	4	5
5. Mudah berkomunikasi dengan petugas jika ada keluhan / Pertanyaan	1	2	3	4	5
6. Keluhan pelanggan telah ditangani dengan baik	1	2	3	4	5
7. Petikemas aman dari kerusakan dan kehilangan	1	2	3	4	5
8. Biaya di Terminal Teluk Lamong sudah kompetitif	1	2	3	4	5
Mohon berikan SATU yang menurut Bapak/Ibu atributnya yang paling penting pada setiap faktor kepuasan pelanggan (JAWABAN HANYA SATU) :					



K. OPINI PELANGGAN

Petunjuk Pengisian :

Mohon berikan **SATU tanda silang (X)** dengan memilih salah **SATU** jawaban yang tersedia :

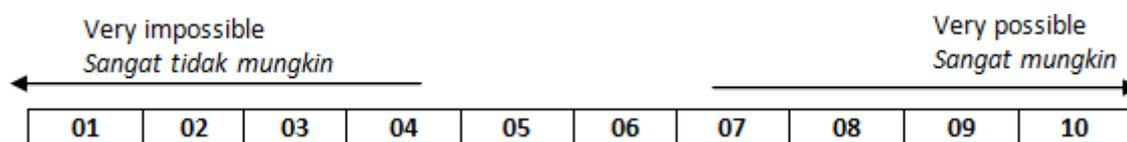
Seberapa setuju Bapak/ Ibu dengan pernyataan berikut, dengan bobot penilaian 1-5 sesuai dengan pandangan Bapak/Ibu

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

OPINI PELANGGAN	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
A. PERNYATAAN “SWITCHING BARRIER”	STS	TS	N	S	SS
10. Sulit bagi saya untuk pindah ke terminal lain	1	2	3	4	5
11. Saya tidak tertarik untuk mencoba pindah ke terminal lain	1	2	3	4	5
12. Sulit bagi saya mendapatkan layanan yang sepadan yang bisa menggantikan pelayanan di PT TERMINAL TELUK LAMONG	1	2	3	4	5
B. PERNYATAAN “CUSTOMER ATTITUDE”	STS	TS	N	S	SS
1. Saya akan tetap menggunakan jasa PT TERMINAL TELUK LAMONG sebagai penunjang usaha Saya untuk 2 tahun mendatang	1	2	3	4	5
2. Saya senang menjadi pelanggan PT TERMINAL TELUK LAMONG	1	2	3	4	5
C. PERNYATAAN “EMOTIONAL”	STS	TS	N	S	SS
1. Saya merasa puas menggunakan layanan PT TERMINAL TELUK LAMONG sebagai penunjang usaha Saya	1	2	3	4	5
2. Saya merasa aman menggunakan layanan PT TERMINAL TELUK LAMONG sebagai penunjang usaha Saya	1	2	3	4	5
3. Saya merasa PT TERMINAL TELUK LAMONG memiliki citra yang baik	1	2	3	4	5
4. Saya merasa PT TERMINAL TELUK LAMONG telah banyak digunakan oleh perusahaan lain	1	2	3	4	5

Petunjuk Pengisian (SHOW CARD) :

Dalam skala-10 berikut ini, seberapa besar kemungkinan Bapak/Ibu akan merekomendasikan **Terminal Teluk Lamong** kepada teman atau kolega Bapak/Ibu?





L. Jawaban atas pertanyaan di bawah ini bersifat terbuka dan bebas

1. Secara keseluruhan layanan apa yang **PALING** membuat Bapak/Ibu **TIDAK PUAS**? Mohon jelaskan apa penyebabnya?

2. Berapa kali Bapak/Ibu dalam sebulan mengantar atau menerima petikemas di Terminal Teluk Lamong?

___ **Kali**

3. Apakah Bapak/Ibu mengetahui bahwa di pelabuhan terdapat beberapa instansi yang menyelenggarakan jasa kepelabuhanan, Terminal Teluk Lamong; Otoritas Pelabuhan; Kesyahbandaran; Bea Cukai; dan Karantina?

Ya Tidak

4. Dari instansi yang disebutkan dalam pertanyaan nomor 3, instansi mana yang masih perlu meningkatkan kinerjanya? (pilihan bisa lebih dari satu) :

- a. Terminal Teluk Lamong
- b. Otoritas Pelabuhan
- c. Kesyahbandaran
- d. Bea Cukai
- e. Karantina
- f. Lainnya, sebutkan _____

5. Media apa yang digunakan oleh Bapak/Ibu untuk menghubungi/berkomunikasi dengan PT Terminal Teluk Lamong?

- a. website
- b. e-mail
- c. call center/telp
- d. sms
- e. datang langsung
- f. Lainnya, Sebutkan _____

6. Terminal Teluk lamong saat ini sudah memiliki fasilitas ONLINE BOOKING VIA WEB ACCESS dalam pelayanan ekspor/impor.

- a. Apakah Bapak/Ibu sudah menggunakan?

Ya Tidak

- b. **[Jika menjawab Tidak di 6.a]** Mengapa Bapak/Ibu belum menggunakan fasilitas Online Booking via web access dalam pelayanan ekspor/impor ?



Survei Kepuasan Pelanggan di PT. Terminal Teluk Lamong
Tahun 2017

- c. **[Jika menjawab Tidak di 6.a]** Hal-hal apa yang membuat Bapak/Ibu akan menggunakan fasilitas Online Booking via web access dalam pelayanan ekspor/impor?

- d. Apa saran dari Bapak/Ibu dalam menyempurnakan pelayanan ekspor/impor di terminal?

7. Apa saran Bapak/Ibu agar pelayanan Terminal Teluk Lamong lebih baik lagi di masa mendatang ?

8. Secara keseluruhan, apakah masih terdapat kelemahan dalam sistem dan prosedur pelayanan Terminal Teluk Lamong?

- Ya Tidak

Bila YA, Tolong sebutkan :

9. Apakah pelayanan yang diperoleh telah sepadan dengan biaya yang Bapak/Ibu bayarkan (value for money) jika dibandingkan dengan pelabuhan lain untuk pelayanan kapal yang sama ?

- Terlalu mahal Sepadan Terlalu murah Alasan:

10. Selama di area Terminal Teluk Lamong, apakah terdapat pembayaran tambahan (pungutan tidak resmi) di luar tarif resmi yang berlaku?

- Ya Tidak

Jika jawaban atas pertanyaan di atas adalah YA, di proses mana pembayaran di luar tarif terjadi:

- a. Ketika Masuk Terminal
- b. Ketika di Jembatan Timbang
- c. Ketika di Transfer Area
- d. Proses Pemindahan Petikemas
- e. Ketika keluar dari Transfer Area
- f. Lainnya, sebutkan: _____



11. Berikut ini adalah salah satu fasilitas yang akan disediakan dalam waktu dekat oleh Terminal Teluk Lamong bagi EMKL dalam mengakomodasi pertanyaan dan keluhan via webaccess :

E-CARE

Salah satu aplikasi online berbasis web (webaccess) yang dapat digunakan oleh pengguna jasa sebagai sarana untuk menyampaikan keluhan atau permintaan informasi kepada Terminal sehingga mendapatkan respon secara tepat dengan waktu respon yang terukur oleh tim customer service Terminal Teluk Lamong.

- a. Apakah Bapak/Ibu tertarik untuk menggunakan fasilitas **E-Care** tersebut? Mengapa?

- b. Apa saran anda untuk menyempurnakan pelayanan **E-Care** di Terminal Teluk Lamong ?



M. Kebutuhan Pelanggan

Petunjuk Pengisian :

Jawaban atas pertanyaan di bawah ini bersifat terbuka dan bebas

1. Apakah yang dibutuhkan oleh Bapak/Ibu didalam layanan jasa container :

- a. pembersihan container : _____
- b. pemuatan container : _____
- c. container khusus : _____
- d. fasilitas lainnya : _____

2. Apakah Bapak/Ibu pernah menggunakan layanan jasa terminal lainnya seperti : BJTI, TPS, BMS dan lainnya ?
Jika **IYA**, mohon dijelaskan perbandingannya dengan layanan jasa **TTL** ?

3. Mohon Bapak/Ibu tambahkan layanan apa saja yang dibutuhkan dari pihak TTL untuk masa yang akan datang ?
Layanan seperti :

- a. Layanan multimoda : _____
- b. Layanan kontainer : _____
- c. Kawasan industri : _____
- d. Layanan Kereta Api : _____
- e. Layanan Depo Kontainer: _____
- f. Layanan konsolidasi : _____
- g. Layanan digital lainnya : _____

4. Apa saja yang harus ditambahkan didalam layanan web order di website TTL ? (seperti : hal-hal lain dan tambahan data layanan lainnya didalam **web access**) ?

5. Fasilitas dan layanan apa yang dibutuhkan oleh Bapak/Ibu pada saat barang menuju terminal, jembatan timbang dan transfer area ? (layanan seperti jalan by pass, jalur kereta api, penjemputan barang), khususnya didaerah gate layanan apa yang dibutuhkan ?

Terima kasih, anda telah berpartisipasi dalam usaha peningkatan kinerja PT Terminal Teluk Lamong dengan memberikan informasi yang obyektif

No. Atribut	Responden EMKL Petikemas																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
Faktor Kepuasan																											
A. Order Online, Proforma dan EIR																											
1	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4
2	4	5	3	3	2	4	3	5	4	3	5	5	4	5	3	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5
3	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5
4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5
5	4	5	3	3	2	4	3	5	4	3	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	3
6	2	5	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	3
7	2	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	3
Atribut Paling Penting	5	3	4	6	2	6	2	1	2	2	2	2	6	5	6	6	3	4	6	6	5	7	2	3	6	5	5
B. Mengurus Muatan di Terminal																											
1	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3
2	3	4	3	3	2	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	3	2
4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2
5	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3
6	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3
7	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3
Atribut Paling Penting	6	2	6	6	2	5	1	1	6	2	7	6	2	6	2	7	4	7	4	5	6	5	6	6	1	1	1
C. Pelayanan secara umum																											
1	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3
2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3
3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3
5	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3
6	3	5	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

Opini Pelanggan

A. Pernyataan switching Barrier

1	3	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4
2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4

B. Customer Attitude

1	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3

C. emotional Statement

1	5	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3
Rekomendasi TTL	10	7	10	7	6	8	8	9	7	8	7	7	8	7	9	8	8	9	8	7	8	9	8	10	8	9	8	

No. Atribut	Responden <i>Shipping Agent</i> Domestik		
	1	2	3
Faktor Kepuasan			
A. WEB ACCES dan Data Berthing Plan			
1	3	5	4
2	4	4	4
3	4	5	4
4	4	5	4
5	4	5	4
Atribut Paling Penting	3	1	1
B. Proses Perizinan			
1	4	4	4
2	3	4	4
Atribut Paling Penting	2	2	2
C. Proses Penyandaran Kapal			
1	5	4	4
2	5	4	4
3	3	4	4
4	3	5	4
5	3	4	4
6	4	4	4
7	4	5	4
8	4	5	4
9	4	5	4
10	5	4	4
11	5	4	4
Atribut Paling Penting	4	4	4
D. Proses Bongkar			
1	3	5	4
2	2	5	4
3	5	5	4
4	5	4	4
5	4	5	4
6	5	5	4
7	3	4	4
8	5	5	4
Atribut Paling Penting	3	3	3
E. Terminal Departure Report (TDR) dan Proses Proses Pembayaran			
1	5	5	4
2	5	4	4
3	5	5	4
4	5	5	4
5	3	4	4
Atribut Paling Penting	1	1	1

F. Order Online, Proforma dan EIR			
1	5	5	4
2	4	5	4
3	4	5	4
4	4	4	4
5	3	4	4
Atribut Paling Penting	2	2	2
G. Mengurus Muatan Di Terminal			
1	5	4	4
2	4	4	4
Atribut Paling Penting	1	2	2
H. Pelayanan Secara Umum			
1	5	5	4
2	5	5	4
3	4	4	4
4	5	4	4
5	5	5	4
6	5	5	4
7	3	5	4
8	4	5	4
Atribut Paling Penting	1	1	1
Opini Pelanggan			
A. Pernyataan switching Barrier			
1	3	3	3
2	3	3	4
3	4	4	4
B. Customer Attitude			
1	3	3	4
2	4	4	4
C. emotional Statement			
1	4	4	4
2	4	3	4
3	4	4	4
4	4	3	4
Rekomendasi TTL	7	6	9

No. Atribut	Responden <i>Shipping Agent</i> Internasional					
	1	2	3	4	5	6
Faktor Kepuasan						
A. Web Access dan Data Berthing Plan						
1	3	4	4	4	4	4
2	4	3	2	3	1	4
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	3
Atribut Paling Penting	1	2	3	2	2	2
B. Proses Perizinan						
1	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	2	3
Atribut Paling Penting	2	2	2	1	2	2
C. Proses Penyandaran Kapal						
1	5	3	4	4	2	4
2	5	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	2	4
4	3	3	3	3	3	4
5	3	3	4	3	1	4
6	4	3	3	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	2	4
9	4	4	4	4	2	4
10	5	5	4	4	4	5
11	5	5	4	4	4	5
Atribut Paling Penting	4	4	4	9	9	4
D. Proses Bongkar Muat						
1	3	3	3	4	1	3
2	2	3	4	4	1	4
3	5	3	4	3	2	4
4	5	2	3	3	2	4
5	4	4	4	4	4	3
6	5	3	4	4	4	4
7	3	2	3	4	1	4
8	5	4	4	4	4	4
Atribut Paling Penting	3	2	6	2	2	2

E. Terminal Departure Report (TDR) dan Proses Proses Pembayaran						
1	5	3	4	4	4	4
2	5	3	4	4	4	3
3	5	3	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	3	4
Atribut Paling Penting	1	5	1	5	1	1
F. Pelayanan Secara Umum						
1	5	4	4	4	2	4
2	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	2	4
4	5	4	4	4	2	4
5	5	4	4	4	2	4
6	5	4	4	3	2	4
7	3	5	4	4	1	4
8	4	3	4	3	2	3
Atribut Paling Penting	7	8	1	2 dan 3	3	3
Opini Pelanggan						
A. Pernyataan switching Barrier						
1	3	4	3	3	2	3
2	3	3	3	3	1	3
3	4	4	3	3	2	3
B. Customer Attitude						
1	3	3	4	3	2	3
2	4	4	4	3	2	4
C. emotional Statement						
1	4	4	4	3	2	3
2	4	4	4	3	2	4
3	4	4	4	3	2	3
4	4	3	4	3	2	4
Rekomendasi TTL	8	9	9	6	7	8

No. Atribut	Responden Nahkoda Petikemas Domestik													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Faktor Kepuasan														
A. Kapal Saat menuju Dermaga														
1	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
3	5	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5
4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4
5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5
6	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
8	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4
10	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
11	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4
12	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
13	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
14	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
15	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
Atribut Paling Penting	13	6	12	6	6	8	11	12	10	12	5	9	12	12
B. Kapal Saat Bongkar Muat														
1	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4
5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5
6	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	5	5	5
Atribut Paling Penting	1	4	6	3	2	3	1	4	4	6	5	1	5	5

C. Pelayanan secara umum														
1	3	4	3	5	4	4	5	4	3	2	5	4	5	3
2	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4
6	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5
7	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4
8	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
Atribut Paling Penting	2	6	6	2	7	7	7	3	1	5	3	6	7	3
Opini Pelanggan														
A. Pernyataan switching Barrier														
1	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
B. Customer Attitude														
1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
2	3	3	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4
C. Emotional Statement														
1	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4
2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
Rekomendasi TTL	7	8	9	6	8	7	10	8	9	8	9	3	8	8

No. Atribut	Responden Nahkoda Petikemas Internasional						
	1	2	3	4	5	6	7
Faktor Kepuasan							
A. Kapal Saat menuju Dermaga							
1	5	5	5	4	5	4	4
2	5	5	5	4	4	4	4
3	5	4	5	3	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	4	2	4	3
6	4	5	5	4	4	4	4
7	4	5	5	4	5	4	4
8	4	1	5	4	5	4	4
9	4	3	5	4	5	4	4
10	4	5	5	4	4	4	4
11	3	3	5	3	4	4	4
12	2	4	5	2	4	4	4
13	5	4	5	4	4	4	4
14	5	3	5	4	5	4	4
15	5	5	5	4	5	4	4
Atribut Paling Penting	12	8	7	12	5	10	5
B. Kapal Saat Bongkar Muat							
1	3	5	5	4	4	3	3
2	4	5	4	4	4	4	4
3	4	5	5	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4
5	4	5	5	3	4	4	4
6	4	3	5	4	4	4	4
Atribut Paling Penting	2	1	5	5	3	5	4
C. Pelayanan secara umum							
1	3	3	3	4	5	3	4
2	4	3	5	3	4	4	4
3	4	3	5	4	5	4	4
4	4	3	5	4	4	4	4
5	4	3	5	4	4	4	4
6	3	3	5	4	4	4	4
7	3	3	3	4	4	4	4
8	5	3	5	4	4	4	4
Atribut Paling Penting	6	7	4	2	2	6	8

Opini Pelanggan							
A. Pernyataan switching Barrier							
1	3	3	3	4	5	3	3
2	3	3	3	4	5	3	4
3	4	3	3	4	5	3	4
B. Customer Attitude							
1	3	3	5	4	4	3	4
2	5	3	5	4	4	3	4
C. emotional Statement							
1	4	3	5	4	4	4	4
2	4	3	5	4	4	4	4
3	4	3	5	5	4	4	4
4	4	3	5	4	4	4	4
Rekomendas i TTL	8	7	10	9	8	9	8

BIOGRAFI PENULIS



Nama : Putri Febri Hardianti
Tempat / Tgl. Lahir : Sidoarjo, 01 Februari 1991
Alamat : Jl. Teknik Sipil Blok X No. 1
(Perum ITS), Sukolilo, Surabaya
Email : putri.febri.hardianti@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- Sekolah Dasar Negeri Keputih 245 Surabaya
- Sekolah Menengah Pertama Negeri 30 Surabaya
- Sekolah Menengah Atas Muhammadiyah 2 Surabaya
- S1 Program Studi Teknik Kelautan ITS Surabaya
- S2 Program Studi Manajemen Bisnis Maritim MMT-ITS Surabaya