



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MODA TRANSPORTASI LAUT (KM CANTIKA LESTARI 10C) RUTE AMBON–WEDA

¹Irsan Bahdir ²Juliet G. Metekohy, ³Febrino Wangean

^{1,2,3}Progran Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura

irsanbahdir38@gmail.com¹, Julietmetekohy@gmail.com², febrino.wangean@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received:
March 2, 2026
Revised
April 9, 2026
Accepted:
April 9, 2026
Online available:
April 22, 2026

Keyword:

Sea Transportation; Service Quality; Importance Performance Analysis; Passenger Satisfaction; KM Cantika Lestari

*Correspondence:

Name: Irsan Bahdir
E-mail: irsanbahdir38@gmail.com

Kantor Editorial

Politeknik Negeri Ambon
Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Jalan Ir. M. Putuhena, Wailela-
Rumahtiga, Ambon Maluku,
Indonesia
Kode Pos: 97234

ABSTRACT

Sea transportation plays a vital role in supporting inter-island connectivity in Indonesia, particularly in archipelagic regions such as Maluku Province. As a region consisting of numerous islands, Maluku relies heavily on sea transportation to facilitate economic, social, and cultural activities. Therefore, the quality of sea transportation services is an important factor in ensuring passenger satisfaction and service sustainability. This study aims to evaluate the quality of sea transportation services on KM Cantika Lestari 10C operating on the Ambon–Weda route based on passenger perceptions, and to identify priority aspects for service improvement using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The study employed a quantitative approach using questionnaire data collected from passengers. The IPA method was used to analyze the level of importance and performance of service attributes, which were then mapped into four quadrants to determine priority improvements. The results show that the average performance score of service quality is 86.06, indicating that the overall service is categorized as “very good.” Most service attributes meet passenger expectations; however, several aspects related to safety and security fall into priority improvement categories. These include routine inspection of the ship’s technical condition and ensuring that safety equipment such as lifebuoys, lifeboats, and fire extinguishers are in proper condition and easily accessible. In conclusion, the service quality of KM Cantika Lestari 10C is generally very good, but improvements in safety and security aspects are necessary to enhance passenger satisfaction and ensure sustainable service quality.

1. PENDAHULUAN

Transportasi laut memiliki peranan yang sangat krusial dalam sistem konektivitas wilayah Indonesia, khususnya pada provinsi yang bercirikan kepulauan seperti Maluku. Kondisi geografis yang terdiri atas banyak pulau menyebabkan moda transportasi laut menjadi sarana utama dalam menghubungkan aktivitas masyarakat antarpulau, baik untuk kepentingan ekonomi, sosial, maupun distribusi logistik. Dalam konteks tersebut, keberadaan pelabuhan berfungsi sebagai simpul transportasi yang menentukan kelancaran mobilitas barang dan penumpang. Salah

satu pelabuhan strategis di Provinsi Maluku adalah Pelabuhan Slamet Riyadi yang berlokasi di Kota Ambon dan melayani berbagai rute pelayaran domestik.

Salah satu rute pelayaran yang memiliki peran penting adalah rute Ambon–Weda yang menghubungkan pusat aktivitas ekonomi di Provinsi Maluku dengan wilayah Weda di Kabupaten Halmahera Tengah, Maluku Utara. Rute ini menjadi jalur utama bagi pergerakan masyarakat serta distribusi kebutuhan pokok dan komoditas ekonomi lainnya.



Oleh karena itu, kualitas pelayanan transportasi laut pada rute ini menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran aktivitas masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih dijumpai berbagai permasalahan pelayanan, seperti ketepatan jadwal keberangkatan, keterbatasan fasilitas, serta aspek kenyamanan dan keamanan penumpang yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut.

Moda transportasi laut yang melayani rute Ambon–Weda terdiri atas beberapa jenis kapal, salah satunya adalah KM Cantika Lestari 10C. Kapal ini menawarkan layanan pelayaran langsung tanpa harus melakukan perpindahan moda transportasi lain, sehingga dinilai lebih praktis oleh sebagian besar penumpang meskipun biaya yang dikeluarkan relatif lebih tinggi dibandingkan kapal penumpang lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan adanya pertimbangan rasional dari pengguna jasa dalam memilih moda transportasi berdasarkan efisiensi waktu dan kenyamanan perjalanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu kajian yang mampu mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh KM Cantika Lestari 10C sesuai dengan harapan penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi laut pada KM Cantika Lestari 10C berdasarkan persepsi penumpang menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan analisis kuadran.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Transportasi Penyeberangan

Sebagai negara kepulauan, Indonesia sangat bergantung pada sistem transportasi laut untuk menjamin konektivitas antar wilayah. Angkutan penyeberangan berfungsi sebagai penghubung jaringan transportasi darat yang terpisah oleh perairan, serta berperan dalam distribusi penumpang, kendaraan, dan barang.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015, angkutan penyeberangan wajib memenuhi standar pelayanan yang mencakup aspek keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Standar tersebut menjadi acuan dalam evaluasi pelayanan kapal penyeberangan pada rute Ambon–Weda yang dilayani oleh KM Cantika Lestari 10C.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan jasa yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Tjiptono (1995) menyatakan bahwa kualitas berkaitan dengan kesesuaian terhadap persyaratan dan kepuasan pelanggan. Parasuraman et al. (1988) mengemukakan lima dimensi utama kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik) – kondisi fasilitas dan sarana pelayanan
2. Reliability (Keandalan) – kemampuan memberikan layanan sesuai janji
3. Responsiveness (Daya Tanggap) – kecepatan dan ketepatan pelayanan
4. Assurance (Jaminan) – kompetensi dan rasa aman
5. Empathy (Empati) – perhatian individual kepada pelanggan

Kelima dimensi ini menjadi dasar dalam pengukuran persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan transportasi laut.

2.3 Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan

Standar pelayanan penumpang angkutan penyeberangan berdasarkan PM 39 Tahun 2015 dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan

NO	Aspek Pelayanan	Indikator Utama
1	Keselamatan	Alat keselamatan, jalur evakuasi, fasilitas kesehatan
2	Keamanan	CCTV, petugas keamanan, penerangan
3	Kehandalan	Ketepatan waktu, pelayanan tiket
4	Kenyamanan	Ruang tunggu, toilet, pengatur suhu
5	Kemudahan	Informasi jadwal, tarif, angkutan lanjutan

Sumber, Penelitian 2025

Standar ini digunakan sebagai referensi dalam menyusun atribut penelitian yang diukur melalui persepsi tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

2.4 Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Metode ini menganalisis kesesuaian antara tingkat kepentingan (*importance*)



dan tingkat kinerja (performance) suatu atribut pelayanan.

IPA membagi atribut pelayanan ke dalam empat kuadran:

1. Kuadran A (Prioritas Utama) – penting tetapi kinerja rendah
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi) – penting dan kinerja tinggi
3. Kuadran C (Prioritas Rendah) – kurang penting dan kinerja rendah
4. Kuadran D (Berlebihan) – kurang penting namun kinerja tinggi

Metode ini relevan untuk menentukan prioritas peningkatan pelayanan kapal pada rute Ambon–Weda. Dalam penerapan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), data diperoleh melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5, yaitu:

- 1 = sangat tidak penting / sangat tidak puas
- 2 = tidak penting / tidak puas
- 3 = cukup penting / cukup puas
- 4 = penting / puas
- 5 = sangat penting / sangat puas

Nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) dihitung menggunakan persamaan:

$$X_i = \sum X_i / n$$

$$Y_i = \sum Y_i / n$$

di mana X_i adalah nilai rata-rata kinerja, Y_i adalah nilai rata-rata kepentingan, dan n adalah jumlah responden.

Nilai rata-rata tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam pemetaan atribut ke dalam diagram kartesius untuk menentukan posisi masing-masing atribut pada kuadran IPA.

2.5 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan transportasi laut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Sintesis penelitian relevan dirangkum pada Tabel 2.

Tabel 2. Sintesis Studi Empiris tentang Kualitas Pelayanan Angkutan Penyeberangan

Peneliti	Lokasi	Metode	Hasil Utama
Iswandi et al. (2021)	Tidore	CSI, IPA, AHP	Tingkat kepuasan kategori cukup puas
Haruju et al. (2025)	Baubau	Analisis operasional	Layanan berpengaruh pada kepuasan
Saputra & Sibagariang (2020)	Belawan	CSI	Kepuasan 68,26% (cukup puas)
Sumardistimaryo (2020)	Tanjung Priok	SERVQUAL	Dimensi keandalan prioritas peningkatan
Soamole & Susanto (2014)	Sanana	IPA, CSI	Faktor fasilitas & jadwal perlu perbaikan

Sumber, Penelitian 2025

Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menegaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan dan persepsi kinerja memiliki hubungan langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi laut.

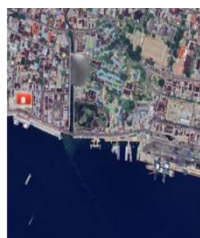
2.6 Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini menganalisis hubungan antara variabel independen (biaya, keamanan, kecepatan, kenyamanan) terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi penumpang melalui pendekatan IPA.

3. METODOLOGI

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di pelabuhan Slamet Riyadi Ambon menuju Pelabuhan laut Weda



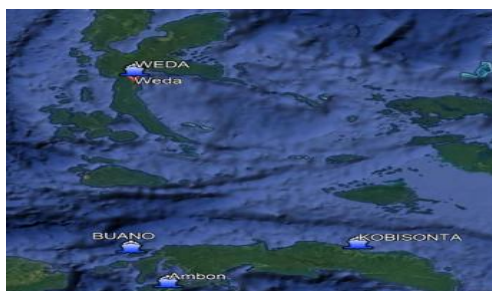
Pelabuhan Ambon



Pelabuhan Weda.

Sumber google Earth

Gambar 1. Lokasi Penelitian



Sumber : google Earth Pro

Gambar 3.2 Rute Kapal

3.2 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi: Peneliti akan melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan transportasi laut di Pelabuhan Slamet Riyadi Ambon, khususnya pada rute Ambon-Weda. Fokus observasi meliputi alur pelayanan penumpang, interaksi antara petugas dan penumpang, kondisi fasilitas, serta aspek-aspek lain yang relevan dengan kualitas pelayanan. Observasi akan dicatat dalam bentuk catatan lapangan yang sistematis.
2. Kuesioner: Menyebarkan kuesioner kepada penumpang untuk mengumpulkan data tentang pengalaman dan persepsi mereka tentang kualitas pelayanan.
3. Analisis Dokumen: Mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen sekunder yang relevan dengan penelitian ini. Dokumen tersebut dapat berupa catatan statistik penumpang, jadwal keberangkatan kapal, standar operasional prosedur pelayanan, laporan-laporan terkait, serta dokumen lain yang dapat memberikan informasi tambahan mengenai konteks dan operasional transportasi laut di Pelabuhan Slamet Riyadi Ambon.

3.3 Teknik Analisa Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui kesesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan.

Nilai rata-rata kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) dihitung menggunakan persamaan:

$$Xi = \Sigma Xi / n$$

$$Yi = \Sigma Yi / n$$

di mana Xi adalah nilai rata-rata kinerja, Yi adalah nilai rata-rata kepentingan, dan n adalah jumlah responden.

Selanjutnya, nilai rata-rata tersebut diplot ke dalam diagram kartesius untuk menentukan posisi masing-masing atribut dalam empat kuadran IPA, yaitu:

Kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah), dan Kuadran D (Berlebihan).

Hasil analisis ini digunakan untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja.

3.4 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian meliputi:

1. Identifikasi permasalahan
2. Penyusunan instrumen kuesioner
3. Pengumpulan data
4. Pengolahan dan perhitungan data
5. Analisis menggunakan metode IPA
6. Interpretasi hasil dan penyusunan rekomendasi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden didapat dari kuesioner yang dibagikan pada penelitian ini, koesioner yang dibagikan pada 100 responden. Karakteristik responden terdiri dari nama lengkap, usia, jenis kelamin, alamat, informasi pekerjaan, informasi pengguna moda transportasi laut, tujuan penggunaan moda transportasi laut. Data karakteristik pengguna adalah antara lain :

a. Karakteristik Berdasarkan Usia

Tabel 3 Usia Responden

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	24 Tahun	37	37.0	37.0	37.0
	38 Tahun	17	17.0	17.0	54.0
	40 Tahun	30	30.0	30.0	84.0
	50 Tahun	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	100.0

Sumber : Penulis 2025

b. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari dua golongan yaitu golongan laki-laki dan Perempuan. Adapun hasil analisis data diperoleh responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut



Tabel 4 Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN					
	Frequency		Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	54	54.0	54.0	54.0
	Perempuan	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	100.0

Sumber : Penulis 2025

c. Karakteristik Berdasarkan alamat

Hasil analisis data karakteristik pengguna angkutan umum berdasarkan alamat responden dapat dilihat pada diagram berikut :

Tabel 5 Alamat Responden

ALAMAT					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lelilef	12	12.0	12.0	12%
	MBD	14	14.0	14.0	14%
	Namle a	11	11.0	11.0	11%
	Patani	18	18.0	18.0	18%
	Sagea	23	23.0	23.0	23%

Sumber : Penulis 2025

d. Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan

Hasil analisis data karakteristik pengguna angkutan umum berdasarkan status pekerjaan responden dapat dilihat pada diagram berikut :

Tabel 6. Informasi Pekerjaan

Informasi Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kariawan Swasta	20	20.0	20.0	20%
	Lainnya	19	19.0	19.0	19%
	Pelajar Atau Mahasiswa	36	36.0	36.0	36%
	PNS	25	25.0	25.0	25%

Sumber : Penulis 2025

e. Karakteristik Berdasarkan Tujuan Penggunaan Transportasi Laut

Hasil analisis data karakteristik pengguna transportasi laut berdasarkan tujuan penggunaan transportasi laut dapat dilihat pada diagram berikut.

Tabel 7. Tujuan Pengguna Transportasi Laut

TUJUAN PENGGUNA TRANSPORTASI LAUT					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kunjunga Keluarga	60.0	60.0	60.0	60%
	Lainnya	40.0	40.0	40.0	40%
	Total	100	100.0	100.0	100%

Sumber : Penulis 2025

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian sampel dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid dan dapat andalkan atau tidak. Jika kuesioner valid dan reliabel, maka kuesioner dapat dilanjutkan untuk menghitung nilai indeks dan kepuasan pelanggan. Jika tidak valid dan reliabel maka kuesioner harus disusun ulang.

a. Uji Validitas

Tabel 8 Uji Validitas Kepuasan Y1 Terhadap Variabel (X) Tingkat Kinerja

Indikator	Nilai r Hitung (Pearson Correlation)	Nilai r Tabel	Nilai Sig	Keterangan
X1.1	.445**	0.361	0.000	Valid
X1.2	.421**	0.361	0.000	Valid
X1.3	.830**	0.361	0.000	Valid
X1.4	.377**	0.361	0.000	Valid
X1.5	.346	0.361	0.000	Tidak Valid
X1.6	.355	0.361	0.000	Tidak Valid
X1.7	.572**	0.361	0.000	Valid
X2.1	.404**	0.361	0.000	Valid
X2.2	.923**	0.361	0.000	Valid
X2.3	.695**	0.361	0.000	Valid
X2.4	.531**	0.361	0.000	Valid
X2.5	.565**	0.361	0.000	Valid
X2.6	.656**	0.361	0.000	Valid
X3.1	.857**	0.361	0.000	Valid
X3.2	.916**	0.361	0.000	Valid
X3.3	.719**	0.361	0.000	Valid
X3.4	.539**	0.361	0.000	Valid
X4.1	.876**	0.361	0.000	Valid
X4.2	.712**	0.361	0.000	Valid
X4.3	.512**	0.361	0.000	Valid
X4.4	.469**	0.361	0.000	Valid
X4.5	.687**	0.361	0.000	Valid



X5.1	.836**	0.361	0.000	Valid
X5.2	.923**	0.361	0.000	Valid
X5.3	.789**	0.361	0.000	Valid
X5.4	.597**	0.361	0.000	Valid
X5.5	.533**	0.361	0.000	Valid

Sumber: Penulis,2025

Dari Tabel 8 hasil uji validitas kepuasan Y1 tingkat kinerja diatas ada 27 pertanyaan yang diuji terdapat 25 indikator dianggap valid karena memiliki nilai korelasi (Pearson Correlation) > nilai r tabel dan terdapat 2 item pertanyaan yang tidak valid karena nilai r hitung < r tabel. Misalnya untuk indikator X1.1 nilai korelasinya 0.445 dengan nilai r tabel 0.361, sehingga dinyatakan valid karena hasil nilai korelasinya > dari nilai r tabel, sedangkan untuk indikator X1.5 nilai korelasinya 0.346 dengan nilai r tabel 0.361, sehingga dinyatakan tidak valid karena nilai r hitung < 0.361

Tabel 9 Uji Validitas Kepuasan Y2 Terhadap Variabel (X) Tingkat Kepentingan

Indikator	Nilai r Hitung (Pearson Correlation)	Nilai r Tabel	Nilai Sig	Keterangan
X1.1	.428**	0.361	0.000	Valid
X1.2	.431**	0.361	0.000	Valid
X1.3	.812**	0.361	0.000	Valid
X1.4	.417**	0.361	0.000	Valid
X1.5	.337**	0.361	0.000	Valid
X1.6	.340**	0.361	0.000	Valid
X1.7	.600**	0.361	0.000	Valid
X2.1	.416**	0.361	0.000	Valid
X2.2	.913**	0.361	0.000	Valid
X2.3	.730**	0.361	0.000	Valid
X2.4	.536**	0.361	0.000	Valid
X2.5	.337**	0.361	0.000	Tidak Valid
X2.6	.340**	0.361	0.000	Tidak Valid
X3.1	.843**	0.361	0.000	Valid
X3.2	.913**	0.361	0.000	Valid
X3.3	.737**	0.361	0.000	Valid
X3.4	.534**	0.361	0.000	Valid
X4.1	.913**	0.361	0.000	Valid
X4.2	.668**	0.361	0.000	Valid
X4.3	.498**	0.361	0.000	Valid
X4.4	.398**	0.361	0.000	Valid
X4.5	.676**	0.361	0.000	Valid
X5.1	.818**	0.361	0.000	Valid
X5.2	.913**	0.361	0.000	Valid
X5.3	.705**	0.361	0.000	Valid
X5.4	.611**	0.361	0.000	Valid
X5.5	.594**	0.361	0.000	Valid

Sumber: Penulis,2025

Pada Tabel 9 hasil uji validitas kepuasan Y2 tingkat kepentingan terdapat 27 pertanyaan yang diuji

dan terdapat 25 indikator dianggap valid karena memiliki nilai korelasi (Pearson Correlation) > nilai r tabel dan terdapat 2 item pertanyaan yang tidak valid karena nilai r hitung < r tabel. Misalnya untuk indikator X1.1 nilai korelasinya 0.428 dengan nilai r tabel 0.361 menyatakan valid karena hasil nilai korelasi > dari nilai r tabel sedangkan untuk indikator X2.5 nilai korelasinya 0.337 dengan nilai r tabel 0.361, sehingga dinyatakan tidak valid karena nilai r hitung < 0.361.

b. Uji Reliabilitas

Instrument dikatakan dapat diandalkan apabila menghasilkan konsistensi jawaban walaupun dilakukan pengukuran berulang-ulang. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur (instrumen) dimaksud, dengan ketentuan sebagai berikut;

1. Jika nilai Cronbach Alpha $\geq 0,60$ maka kuesioner penelitian reliable.
2. Jika nilai Cronbach Alpha $\leq 0,60$ maka kuesioner penelitian tidak reliable.

Dalam pengujian reliabilitas kita hanya menggunakan data-data valid sedangkan yang tidak valid dibuang dan tidak digunakan atau dalam pengujian reliabilitas.

Dengan sampel sebanyak 100 orang responden dan taraf signifikansi sebesar 5%. Hasil perhitungan dengan menggunakan software SPSS 24 pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut;

Tabel 10. Reliability Statistics Y1 Variabel (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.927	25

Sumber: Penulis,2025

Dari Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha 0.927 = 927% Kriteria Nunnally (1960); Cronbach Alpha lebih besar dari 60% Nilai koefisien reliabilitas diatas adalah 0.927, nilai ini > 0,60. Maka hasil kuesioner ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dengan kata lain dapat dipercaya.

Tabel 11. Reliability Statistics Y2 Variabel (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.923	25

Sumber: Penulis,2025



Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's adalah sebesar 0,923. Nilai tersebut > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner penelitian ini dikatakan reliabel dan konsisten.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil temuan empiris yang diperoleh selama pelaksanaan penelitian, dirumuskan sejumlah kesimpulan serta implikasi rekomendatif sebagaimana diuraikan berikut ini.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian untuk mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi laut pada KM Cantika Lestari 10C rute Ambon–Weda menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1 Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dan tingkat kepentingan adalah sebesar 86,06%, yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan penumpang secara optimal.
- 2 Hasil pemetaan atribut pelayanan dalam diagram kartesius menunjukkan bahwa sebagian besar atribut berada pada Kuadran B (pertahankan prestasi), yang berarti memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi, sehingga perlu dipertahankan kualitas pelayanannya.
- 3 Namun demikian, terdapat beberapa atribut yang berada pada Kuadran A (prioritas utama), khususnya yang berkaitan dengan aspek keamanan dan keselamatan pelayaran, yang memerlukan perhatian dan perbaikan segera.
- 4 Secara keseluruhan, metode IPA mampu mengidentifikasi secara terukur atribut pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan transportasi laut.

Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan mengidentifikasi prioritas perbaikan telah tercapai secara terukur melalui pendekatan metode IPA.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

Bagi operator KM Cantika Lestari 10C, disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut yang berada pada Kuadran A (prioritas utama), khususnya pada aspek keamanan dan keselamatan pelayaran. Upaya yang dapat dilakukan antara lain melalui pemeriksaan rutin kondisi teknis kapal secara berkala, serta pengecekan dan pemeliharaan peralatan keselamatan seperti pelampung, sekoci, dan alat pemadam api ringan (APAR) agar selalu dalam kondisi baik, berfungsi optimal, dan mudah dijangkau oleh penumpang.

Bagi pengelola dan pihak terkait, disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan pada atribut yang berada pada Kuadran B (pertahankan prestasi) melalui evaluasi kinerja secara periodik, khususnya pada aspek keandalan operasional, kenyamanan fasilitas, dan kemudahan pelayanan, sehingga tingkat kepuasan penumpang tetap terjaga.

Bagi pemerintah daerah dan instansi terkait, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan transportasi laut dengan menjadikan atribut prioritas sebagai acuan dalam perencanaan program dan pengalokasian anggaran.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan jumlah responden yang lebih besar dan melakukan pengukuran dengan skala yang sama (Likert 1–5) serta metode Importance Performance Analysis (IPA) agar hasil penelitian dapat dibandingkan secara konsisten. Selain itu, penelitian dapat dikembangkan dengan mengombinasikan metode lain seperti Customer Satisfaction Index (CSI) untuk memperoleh hasil analisis yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, P. N. R. (2017). Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas di halte dan bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta. *Jurnal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 1(1), 1–9.
- Jefri, T. (2016). Aksesibilitas sarana dan prasarana bagi penyandang tunadaksa di Universitas Brawijaya. *Indonesian Journal of Disability Studies*, 3(1), 16–25. <https://doi.org/10.21776/ub.ijds.2016.03.01.03>
- Liritantri, W., Handoyo, A. D., Bazukarno, K. P., & Arnita, L. K. (2021). Evaluasi penerapan desain aksesibilitas untuk disabilitas fisik di Fakultas Industri Kreatif Universitas Telkom. *Arsitektura*, 19(2), 263. <https://doi.org/10.20961/arst.v19i2.50841>



- Luthfiyah, A. (2023). Studi transportasi aksesibilitas vertikal untuk disabilitas fisik pada rumah sakit. *Jurnal Arsitektur dan Perencanaan (JUARA)*, 6(2), 23–35. <https://doi.org/10.31101/juara.v6i2.2914>.
- Nanda, A. R., & Herawati, R. (2021). Kendala dan solusi bagi penyandang disabilitas Kota Semarang dalam mengakses pekerjaan. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(3), 325–336. <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i3.325-336>
- Varry, R., Zachreini, I., & Ghaita, F. (2025). Survei aksesibilitas layanan kesehatan bagi penyandang disabilitas rungu di Indonesia. *Galenical: Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Mahasiswa Malikussaleh*, 4(3), 29–37. <https://doi.org/10.29103/jkkmm.v4i3.22396>