

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT
TERHADAP FASILITAS DI RUANG TUNGGU PELABUHAN TANJUNG
PERAK KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



OLEH :

**ARKADIUS ATUL
2020520063**


**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG
TAHUN 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN


Nama : Arkadius Atul
Nim : 2020520063
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kapal Laut Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya

Disetujui

Dosen Pembimbing I

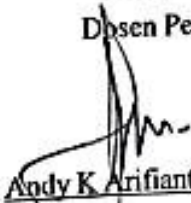

Pamela D Rahma, S.T., M.T
NIDN.0721108503

Dosen Pembimbing II


Ir Yumalisdel, M.T
NIDN.8857911019

Mengetahui

Dosen Penguji



Andy K Arifianto, S.T., M.M
NIDN. 0012117601

LEMBAR PENGESAHAN


Nama : Arkadius Atul
Nim : 2020520063
Jurusan : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kapal Laut Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Pelabuhan Tanjung Perak.

Mengesahkan :


Dosen Pembimbing I


Pamela D. Rahma, S.T., M.T
NIDN. 0721108503

Dosen Pembimbing II


Ir Yurnalisdel, M.T
NIDN. 8857911019

Dosen Penguji



Andy K. Ariyanto, S.T., MM
NIDN. 0012117601

Mengetahui


Dekan Fakultas Teknik

Dr. Zuhdi Masnur, S.T., M.T
NIDN. 0111067601

Ketua Program Studi


M. Sadiq, S.pd., M.T
NIDN. 0722079302



LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Arkadius Atul
Nim : 2020520063
Program Studi : Teknik Sipil
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kapal Laut Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya.

Mengesahkan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya buat ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri, dan tidak mengundang unsur plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya.

Apabila kedepanya terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil pelagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Malang,,.....

Yang Menyatakan

72002AKX161872303
Arkadius Atul
2020520063

RIWAYAT HIDUP



Penulis di lahirkan pada tanggal 18 januari 1998 di Terang, Nusa Tenggara Timur, yang merupakan anak dari bapak donatus jahu dan Ibu agata lurus. Penulis adalah anak ke 6 dari 7 bersaudara. Menyelesaikan Sekolah Dasar (SD) pada tahun 2005-2011, Sekolah Menengah Pertama (SMP) pada tahun 2011-2014, Sekolah Menengah Atas (SMA) pada tahun 2014-2017.

Tahun 2020 melanjutkan studi di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, pada Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Sipil dan menyelesaikan pendidikan Strata I (SI) pada tahun 2026. Demikian Riwayat Hidup ini untuk diketahui.



MOTTO

“Percayalah Pada Tuhan Dengan Segenap Hati, Yakin Bahwa Dia Selalu Hadir Di Hidupmu ”

(Amsal 3:5)

“Hidup Bukan Saling Mendahului,Tapi Yakin Dan Pecaya Akan Indah Dihari Nanti”



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat- Nya penulis dapat Menyusun laporan Proposal Skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kapal Laut Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya”. Pada kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan Proposal Skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Zuhdi Masum, S.T, M.T Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
2. Bapak M Sadillah ., S.Pd.,M.T Selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil.
3. Ibu Pamela Dinar Rahma, S.T, M.T selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia membimbing dan menuntun saya dalam mengerjakan Proposal Skripsi ini.
4. Bapak Ir Yurnalisdell., M.T selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingannya, serta memberikan motivasi dalam menyelesaikan laporan hasil penelitian Proposal Skripsi ini.
5. Bapak Andy Kristafi Arifianto, S.T., M.M selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji pada saat pelaksanaan ujian.
6. Seluruh Dosen Fakultas Teknik, khususnya Dosen Program Studi Teknik Sipil yang telah memberikan bekal ilmu.
7. Orang tua tercinta dan adik tercinta yang telah membantu dan mendoakan saya dalam proses penyusunan Proposal Skripsi ini.

Malang, 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Identifikas Masalah.....	3
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.5.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II	6
TINJAUAN TEORI	6
2.1. Pelabuhan.....	6
2.1.1 Peranan dan Fungsi Pelabuhan	6
2.1.2 Macam-macam Pelabuhan	8
2.2. Dermaga.....	15
2.4. Fasilitas dan Pelayanan.....	15
2.5. Tingkat Kepuasan Penumpang	18
2.6. Upaya Meningkatkan Pelayanan dari Fasilitas Pelabuhan	21
2.7. Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	23
2.8. Penelitian Terdahulu	30
2.9. Kerangka Teori	34
BAB III	36
METODE PENELITIAN	36
3.1. Rancangan Penelitian.....	36
3.2. Lokasi Penelitian	36
3.3. Waktu Penelitian	38
3.4. Jenis Penelitian	38
3.5. Metode Pengambilan Data.....	38
3.5.1 Data Primer	38
3.5.2 Data Skunder	40
3.6. Penentuan Sampel.....	40
3.7. Variabel Penelitian	41
3.8. Metode Analisis Data.....	42
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	42
3.8.2 Analisis IPA	43

3.9	Desain Survei Penelitian.....	44
3.10	Diagram Alir Penelitian	49
BAB IV	50
HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Karakteristik Ruang Tunggu Pelabuhan Tanjung Perak	50
4.2	Kinerja Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya	54
4.2.1	Kondisi Fasilitas	54
4.2.2	Karakteristik Responden.....	63
4.2.3	Profil Penumpang Kapal Laut.....	64
4.3	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kapal Laut di Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya.....	68
4.3.1	Persepsi Penumpang/Pengunjung Terhadap Fasilitas Pelayanan Pada Ruang tunggu Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya Saat Ini	70
4.4	Tingkat Pelayanan Fasilitas Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya.	73
4.4.1.	Uji Validitas Dan Realiabilitas.....	73
4.4.2.	Penilaian Tingkat Pelayanan Fasilitas Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya.	75
4.4.3.	Analisis Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang Dengan Menggunakan <i>Importance Performance Analysis (Ipa)</i>	78
4.5	Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Tanjung Perak.....	80
	Eksisting.....	82
4.6	Upaya Alternatif Meningkatkan Pelayanan Fasilitas Ruang Tunggu Pelabuhan Tanjung Perak.	86
BAB V	88
PENUTUP	88
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fasilitas Pokok Pelabuhan.....	14
Tabel 1.2 Fasilitas Penunjang Pelabuhan	14
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1. Kebutuhan Data Sekunder.....	40
Tabel 3.2. Skala Likert	43
Tabel 3.3. Desain survei	44
Tabel 4.1 Ukuran Ruang Tunggu	52
Table 4.2 jumlah responden	65
Tabel 4.3 Usia Responden.....	65
Tabel 4.4 Tujuan Perjalanan.....	66
Tabel 4.5 Profesi Responden.....	66
Tabel 4.6 Pendidikan Terakhir	66
Table 4.7 jenis kapal yang di Pelabuhan tanjung perak Surabaya	67
Tabel 4.8 Deskriptive Statistik	70
Tabel 4.9 Korelasi Antar Variabel	72
Table 4.10Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian Yaitu Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kepuasan Responden.....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.12 Penilaian Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan Pelayanan Terhadap Pelabuhan Tanjung Perak Kota Surabaya.	77
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian Yaitu Tingkat Kepentingan dan Tingkat kepuasan Responden.....	78
Tabel 4.14 peningkatan fasilitas toilet.....	86
Tabel 4.15 peningkatan fasilitas toilet.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Kartesius Importance-Performance Analysis	24
Gambar 2.2. Diagram Kartesius	26
Gambar 2.3. Grafik Kartesius IPA	29
Gambar 3.1. Peta Lokasi Tanjung Perak	36
Gambar 3.2 Layout ruang tunggu Pelabuhan tanjung perak.....	37
Gambar 4.1 Kondisi Pelabuhan tanjung perak.....	50
Gambar 4.2 layout ruang tunggu Pelabuhan tanjung perak	51
Gambar 4.3 ruang keberangkatan dan jalur kedatangan	54
Gambar 4.4 ruang tunggu penumpang	55
Gambar 4.5 tempat parkir kendaraan	55
Gambar 4.5 papan informasi jadwal kapal.....	56
Gambar 4.7 Pintu Masuk Pejalan Kaki	56
Gambar 4.8 Papan Informasi.....	57
Gambar 4.9 Toilet.....	57
Gambar 4.10 Ruang Tunggu Sementara	58
Gambar 4.11 CFS	58
Gambar 4.12 Pintu SNQ	59
Gambar 4.13 fasilitas check in	59
Gambar 4.14 Troli	60
Gambar 4.15 Mesin X-Ray	60
Gambar 4.16 Papan Informasi Cuaca.....	61
Gambar 4.17 pos Kesehatan.....	61
Gambar 4.18 Alat Pemadam Kebakaran	62
Gambar 4.19 pos keamanan	62
Gambar 4.20 Fasilitas Bagi Penyandang Disabel	63
Gambar 4.21 Fasilitas Bagi Ibu Menyusu.....	63