

LAMPIRAN I

Variabel	No	Indicator (Jenis Pelayanan)	Kepentingan						Kepuasan					Tki %	
			1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
Fasilitas	1	Ruang keberangkatan	0	6	31	41	22	351	0	9	18	41	32	281	80,05
	2	Ruang kedatangan	0	7	21	47	25	355	0	12	14	44	30	287	80,84
	3	Ruang pelayanan umum	1	5	21	49	24	352	0	7	18	31	44	284	80,68
	4	Toilet	0	7	19	34	40	337	0	5	19	33	43	288	85,45
	5	Area parkir	0	11	16	41	32	341	0	8	11	35	46	285	83,57
	6	Papan informasi	0	13	14	33	41	349	0	10	16	29	45	272	77,93
	7	Ruang tunggu	0	8	18	35	39	353	0	9	13	36	42	282	79,88
	8	Fasilitas check in	0	7	17	31	45	357	0	4	18	33	45	283	79,27
Pelayanan keselamatan	9	Informasi system keselamatan	0	10	15	42	33	356	0	7	8	38	47	277	77,80
	10	Informasi system Kesehatan yang ada	0	6	22	37	35	375	0	11	14	33	42	275	73,33
Pelayanan keamanan dan ketertiban	11	Naik turun penumpang dai dan ke kapal	0	9	18	41	32	337	0	6	17	39	38	295	87,53
	12	Fasilitas keamanan ruang tunggu	0	12	14	44	30	355	0	8	18	35	39	285	80,28
	13	Popos dan petugas keamanan	0	7	18	31	44	366	0	7	17	31	45	278	75,95
	14	Informasi gangguan keamanan	0	5	19	33	43	365	0	10	15	42	33	293	80,27
Pelayanan kehandalan	15	Peralatan dan pendukung keamanan	0	8	11	35	46	354	0	6	22	37	35	291	82,20
	16	Mudah untuk akses tiket	0	10	16	29	45	357	0	9	18	41	32	285	79,83
	17	Informasi jadwal databank dan keberangkatan kapal	0	6	17	30	47	351	0	12	14	44	30	271	77,20
Kenyamanan	18	Kenyamanan dan kelengkapan ruang tunggu	0	8	14	33	45	352	0	10	17	38	35	281	79,82
	19	Kenyamanan kebersihan toilet	0	9	15	36	40	356	0	9	13	36	42	294	82,58
	20	Kecukupan lampu penerangan	0	5	13	35	47	328	0	4	18	33	45	297	90,54
	21	Keterjangkauan ruang pelayanan Kesehatan	0	4	18	32	46	334	0	7	8	38	47	287	85,92
	22	Tempat ibadah	0	8	12	37	43	344	0	11	14	33	42	291	84,59
	23	Area khusus merokok	0	10	17	38	35	337	0	6	17	39	38	283	83,97
Pelayanan kemudahan	24	Informasi gangguan perjalanan	0	9	13	36	42	328	0	5	21	49	24	285	86,89
	25	Fasilitas layanan penumpang	0	4	18	33	45	333	0	7	19	34	40	292	87,68
	26	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	0	7	8	38	47	346	0	11	16	41	32	286	82,65
Pelayanan kesetaraan	27	Fasilitas bagi penyandang disable	0	11	14	33	42	323	0	13	14	33	41	291	90,09
	28	Fasilitas ibu menyusui	0	6	17	39	38	334	0	8	18	35	39	289	86,52
			Total					285.28	Total					347.35	82,13

Input Data Kuisisioner Ipa

No	Atribut Ipa	Tingkat Kepentingan (X)	Tingkat kepuasan (Y)
1	Ruang keberangkatan	3,51	2,81
2	Ruang kedatangan	3,55	2,87
3	Ruang pelayanan umum	3,52	2,84
4	Toilet	3,37	2,88
5	Area parkir	3,41	2,85
6	Papan informasi	3,49	2,72
7	Ruang tunggu	3,53	2,82
8	Fasilitas check in	3,57	2,83
9	Pemberian informasi sistem keselamatan yang tersedia	3,56	2,77
10	Pemberian informasi system Kesehatan yang ada dan kesehatan yang tersedia	3,75	2,75
11	Naik turun penumpang dari dan ke kapal	3,37	2,95
12	Fasilitas keamanan berupa ruang tunggu penumpang dan pengantar	3,55	2,85
13	Pos dan petugas dan keamanan	3,66	2,78
14	Informasi dan keamanan	3,65	2,93
15	Peralatan dan pendukung keamanan	3,54	2,91
16	Mudahan untuk mendapatkan tiket	3,57	2,85
17	Informasi jadwal databank dan keberangkatan kapal	3,51	2,71
18	Kenyamanan dan kelengkapan fasilitas ruang tunggu	3,52	2,81
19	Ketersediaan kenyamanan dan kebersihan toilet	3,56	2,94
20	Ketersediaan dan kecukupan lampu penerangan	3,28	2,97
21	Ketersediaan dan keterjangkauan ruang pelayanan kesehatan	3,34	2,87

22	Ketersediaan dan kemudahan mendapatkan tempat ibadah	3,44	2,91
23	Ketersediaan tempat kusus merokok	3,37	2,83
24	Informasi gangguan jalanan	3,28	2,85
25	Fasilitas layanan penumpang	3,33	2,92
26	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	3,46	2,86
27	Fasilitas bagi penyandang disabel	3,23	2,91
28	Fasilitas bagi ibu menyusui	3,34	2,89
Total			

Input Nilai Titik Potong X Dan Y Diagram Diagram Kartesius.



Lampiran 3



Proses wawancara kuisioner

Foto Bersama Pengawai Terminal Pelabuhan Tanjung Perak



Falitas Ruang Tunggu Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya

