

# ANALISIS PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP LAYANAN MV MENTAWAI FAST

Oleh :

Yosritzal, Phd <sup>1</sup>

Yossyafra, Phd <sup>2</sup>

Ari Septayuda <sup>3</sup>

- 1) Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Andalas
- 2) Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Andalas
- 3) Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Andalas

Abstrak

*Usaha peningkatan pelayanan bagi pengguna jasa transportasi laut ke/dari Kabupaten Kepulauan Mentawai, Sumatera Barat perlu dilakukan. Seiring dengan peningkatan jumlah penumpang rute tersebut, untuk itu perlu dilakukan studi persepsi penumpang terhadap layanan suatu kapal, agar terciptanya angkutan penyeberangan yang aman dan nyaman.*

*Penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan kapal MV Mentawai Fast yang melayani rute Padang – Kabupaten Kepulauan Mentawai. Sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan dan atribut kualitas yang perlu ditingkatkan MV Mentawai Fast kedepan. Penelitian ini menggunakan metode analisis Importance Performance Analysis (IPA)*

untuk membandingkan sejauh mana kinerja suatu pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan, pengguna atau penumpang jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan. Kemudian dilakukan analisis terhadap pengaruh karakteristik responden terhadap persepsi penumpang. Maka secara umum dari 22 atribut kualitas yang dianalisis yang perlu diimprovisasi adalah harga tiket yang terjangkau, ruang tunggu yang nyaman, tempat duduk yang luas, ketersediaan ruang ibadah, tempat berwudhu, dan toilet.

**Kata kunci :** kualitas pelayanan, atribut kualitas jasa, karakteristik responden, *Importance Performance Analysis (IPA)*

