

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN KAPAL CEPAT EXPRESS
BAHARI RUTE BAWEAN – GRESIK BERDASARKAN
KELAYAKAN TARIF DAN KEPUASAN PENUMPANG**

TUGAS AKHIR



DISUSUN OLEH:

ISNAINA SAFARELA

NPM. 21035010022

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN KAPAL CEPAT EXPRESS BAHARI
RUTE BAWEAN – GRESIK BERDASARKAN KELAYAKAN TARIF DAN
KEPUASAN PENUMPANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana (S.T.)
Program Studi Teknik Sipil



Disusun oleh:

ISNAINA SAFARELA

21035010022

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN KAPAL CEPAT EXPRESS BAHARI
RUTE BAWEAN – GRESIK BERDASARKAN KELAYAKAN TARIF DAN
KEPUASAN PENUMPANG**

Disusun oleh:

ISNAINA SAFARELA

NPM. 21035010022

**Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
pada Hari Jumat, 10 Oktober 2025**

Dosen Pembimbing:

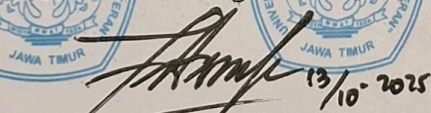
Dosen Pembimbing Utama



Nugroho Utomo, S.T., M.T.

NIP. 19750117 202121 1 00 2

Dosen Pembimbing Pendamping

 13/10/2025

Fithri Estikhamah, S.T., M.T.

NIP. 19840614 201903 2 01 3

Tim Penguji:

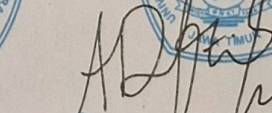
1. Penguji I



Ibnu Sholichin, S.T., M.T.

NIP. 19710916 202121 1 00 4

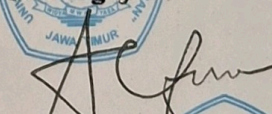
2. Penguji II



Aulia Dewi Fatikasari, S.T., M.T.

NIP. 19981003 202406 2 00 1

3. Penguji III



Achmad Dzulficar Alfiansyah, S.T., M.T.

NIP. 19940511 202203 1 00 9

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan Sains



Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P.

NIP. 19650403 199103 2001

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN KAPAL CEPAT EXPRESS BAHARI
RUTE BAWEAN – GRESIK BERDASARKAN KELAYAKAN TARIF DAN
KEPUASAN PENUMPANG**

Disusun oleh:

ISNAINA SAFARELA

NPM. 21035010022

**Telah diuji, dipertahankan, dan diterima oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik dan Sains**

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

pada Hari Jumat, 10 Oktober 2025

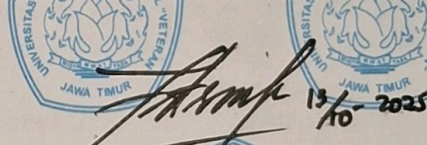
Dosen Pembimbing Utama



Nugroho Utomo, S.T., M.T.

NIP. 19750117 202121 1 00 2

Dosen Pembimbing Pendamping

 13/10/2025

Fithri Estikhamah, S.T., M.T.

NIP. 19840614 201903 2 01 3

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan Sains**



Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P.

NIP. 19650403 199103 2001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Isnaina Safarela

NPM : 21035010022

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas : Teknik Dan Sains

Judul Tugas Akhir/Skripsi : Evaluasi Kinerja Pelayanan Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean -
Gresik Berdasarkan Kelayakan Tarif dan Kepuasan Penumpang

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Oktober 2025

Yang Membuat Pernyataan



Isnaina Safarela
NPM. 21035010022

EVALUASI KINERJA PELAYANAN KAPAL CEPAT EXPRESS BAHARI RUTE BAWEAN – GRESIK BERDASARKAN KELAYAKAN TARIF DAN KEPUASAN PENUMPANG

Oleh:

Isnaina Safarela

NPM. 21035010022

ABSTRAK

Transportasi laut memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, khususnya di wilayah kepulauan yang bergantung pada konektivitas antar pulau. Salah satu jalur vital adalah rute Bawean–Gresik yang dilayani Kapal Cepat Express Bahari. Moda ini menjadi pilihan utama karena menawarkan waktu tempuh lebih singkat dibandingkan kapal lainnya. Seiring meningkatnya kebutuhan dan harapan penumpang, aspek kepuasan dan kelayakan tarif perlu dikaji agar pelayanan sesuai standar dan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kesesuaian tarif dengan kualitas layanan serta mengukur tingkat kepuasan penumpang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan, serta *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP) untuk mengevaluasi kesesuaian tarif dengan kondisi ekonomi penumpang jasa. Hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa indikator pada kuadran I yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu ketersediaan informasi dan fasilitas kesehatan darurat, informasi pengaduan terkait gangguan keamanan, fasilitas sirkulasi udara, serta ruang publik untuk bersantai. Indikator ini dinilai penting oleh penumpang, tetapi kinerjanya masih rendah sehingga perlu ditingkatkan. Dari sisi tarif, rata-rata ATP penumpang sebesar Rp202.565 dan WTP sebesar Rp190.517. Angka ini menandakan bahwa secara ekonomi mereka mampu membayar tarif eksisting Rp200.000, namun kesediaan membayar lebih rendah. Perbedaan ini biasanya terjadi ketika pendapatan penumpang cukup tinggi, tetapi kepuasan terhadap layanan belum sebanding dengan tarif yang berlaku. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan terutama pada indikator prioritas menjadi penting agar kesesuaian antara kemampuan dan kesediaan membayar dapat tercapai.

Kata kunci: *Ability To Pay*, *Importance Performance Analysis*, Kelayakan tarif, Kepuasan penumpang, Kinerja Pelayanan, *Willingness To Pay*.

**AN EVALUATION OF THE SERVICE PERFORMANCE OF THE EXPRESS
BAHARI FAST FERRY ON THE BAWEAN–GRESIK ROUTE BASED ON
FARE FEASIBILITY AND PASSENGER SATISFACTION**

Oleh:

Isnaina Safarela

NPM. 21035010022

ABSTRACT

Sea transportation plays a vital role in supporting community mobility, particularly in archipelagic regions that rely on inter-island connectivity. One important route is Bawean–Gresik, served by the Express Bahari Fast Ferry, which is the main choice of passengers due to its shorter travel time compared to other vessels. With the growing needs and expectations of passengers, satisfaction and fare feasibility need to be evaluated to ensure services meet proper standards and user demands. This study aims to evaluate whether the applied fare corresponds with service quality and to measure passenger satisfaction. The methods used include Importance Performance Analysis (IPA) to assess satisfaction, and Ability to Pay (ATP) and Willingness to Pay (WTP) to analyze fare affordability. The results show several indicators in Quadrant I that require priority improvements, namely the availability of emergency health information and facilities, security complaint information, air circulation facilities, and public spaces for relaxation. These indicators are highly important for passengers but still perform poorly, thus requiring improvements. From the fare perspective, the average ATP was IDR 202,565 and the average WTP was IDR 190,517. This indicates that passengers are economically able to pay the existing fare of IDR 200,000, but their willingness to pay remains lower. Such a gap usually occurs when passengers' income is sufficient, but the level of satisfaction does not match the fare charged. Therefore, improving service quality, particularly in priority indicators, is crucial to align passengers' ability and willingness to pay.

Keywords: *Ability To Pay, Fare Feasibility, Importance Performance Analysis, Service Performance, Passenger Satisfaction, Willingness To Pay.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean – Gresik Berdasarkan Kelayakan Tarif dan Kepuasan Penumpang”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Atas segala bantuan dan dukungan tersebut, penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Ir. Hendrata Wibisana, M.T. selaku Kepala Program Studi Teknik Sipil UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Nugroho Utomo, S.T., M.T. dan Ibu Fithri Estikhamah, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kritik dan saran serta pengetahuan agar Tugas Akhir ini mendapat hasil yang maksimal.
4. Cinta pertama penulis, Ayahanda tercinta Alm. Ismail bin Faqih. Beliau memang tidak sempat kebersamaian penulis dalam menempuh pendidikan sarjana, akan tetapi beliau telah menanamkan cinta dan nilai-nilai hidup yang akan selalu bersemayam di hati penulis dan menjadi motivasi besar penulis dalam

menyelesaikan Tugas Akhir ini.

5. Sosok yang paling dicintai penulis. Ibu Syamsiyah, yang biasanya penulis panggil dengan panggilan Emak. Sosok paling sabar dan kuat dengan menjadi ibu sekaligus kepala rumah tangga yang selalu menjadi rumah yang nyaman dalam segala musim hidup penulis dan pelukannya adalah tempat pulang terbaik. Meskipun beliau tidak pernah merasakan pendidikan di bangku kuliah tapi senantiasa memberikan dukungan moral dan finansial, memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya, serta penulis meyakini doanya mampu menyelamatkan penulis di tengah kehidupan yang keras ini.
6. Keluarga besar Bani Sanwari yang penuh cinta, Kak Misa, Kak Lina, Kak Makki, Kak Kamal, Kak Endang, Kak Dika, Kak Sopi, Kak Sura, Abang Azli, Kak Makmang, Kak Lida, Kak Fira, serta keponakan kesayangan penulis, Isfa, Kafie, dan Adik Zayn yang menjadi sumber cinta, doa, dan dukungan yang tak pernah habis untuk penulis.
7. *My uni soulmate*, Ririn Anggraini dan Angelina Mita Lorenza Sitorus yang menjadi pelangi di tengah badai akademik yang mana kehadirannya mewarnai masa-masa kuliah penulis dengan penuh suka dan duka. Serta Teman-teman Kos Du Du Du, Rosita, Laila dan Ningrum sebagai rekan yang tak pernah lelah direpotkan selama penulis hidup di rantauan.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan Teknik Sipil angkatan 2021 yang menghidupkan semboyan sipil super solid dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi selama 4 tahun ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak lepas dari kekurangan dan kelemahan dalam berbagai hal. Untuk itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang

membangun dalam menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini. Penulis berharap mudah-mudahan Tugas Akhir yang telah diselesaikan dapat bermanfaat kelak untuk umum, utamanya untuk diri sendiri dan Mahasiswa Program Studi Teknik Sipil UPN “Veteran” Jawa Timur.

Surabaya, 9 September 2025

Isnaina Safarela

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Lokasi Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Studi Terdahulu.....	9
2.2 Transportasi.....	22
2.3 Transportasi Laut	23
2.4 Kepuasan Penumpang.....	24
2.5 Kelayakan Tarif Transportasi Laut.....	25
2.6 Kinerja Pelayanan Penumpang	29
2.7 Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan.....	29
2.8 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	32

2.9 <i>Ability To Pay</i> (ATP).....	36
2.10 <i>Willingness To Pay</i> (WTP).....	38
2.11 Hubungan <i>Ability To Pay</i> (ATP) dan <i>Willingness To Pay</i> (WTP).....	40
2.12 Populasi dan Sampel.....	42
2.13 Uji Validitas	43
2.14 Uji Reliabilitas	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Identifikasi Permasalahan	46
3.2 Studi Literatur	46
3.3 Pengumpulan Data	49
3.3.1 Data Primer	49
3.3.2 Data Sekunder.....	51
3.4 Pengolahan Data Primer	52
3.5 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	52
3.6 Metode <i>Ability To Pay</i> (ATP).....	56
3.7 Metode <i>Willingness To Pay</i> (WTP).....	57
3.8 Evaluasi dan Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan	57
3.9 Kesimpulan dan Saran	58
3.10 Bagan Alir Penelitian	59
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Perhitungan Jumlah Responden.....	61
4.2 Karakteristik Responden.....	63
4.3 Uji Validitas	76
4.4 Uji Reliabilitas	81

4.5 Evaluasi Penilaian Responden	82
4.6 Tingkat Kesesuaian	85
4.7 Analisis Tingkat Kesesuaian (TKi) Antara Kinerja dan Harapan	89
4.8 Analisis Atribut dengan Diagram Kartesius.....	94
4.9 Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Kapal Cepat Express Bahari Rute	97
4.10 Analisis Karakteristik Penumpang Berdasarkan Kelayakan Tarif.....	99
4.11 Analisis <i>Ability To Pay</i>	106
4.12 Analisis <i>Willingness To Pay</i>	108
4.13 Hubungan <i>Ability To Pay</i> (ATP) dan <i>Willingness To Pay</i> (WTP).....	110
4.14 Resume Hasil Penelitian	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rute Kapal Cepat Express Bahari Bawean-Gresik	8
Gambar 2.1 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	35
Gambar 2.2 Ilustrasi keleluasan penentuan tarif berdasarkan <i>Ability To Pay</i> (ATP) dan <i>Willingness To Pay</i> (WTP)	42
Gambar 3.1 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	55
Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian Tugas Akhir	60
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	66
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal/Tujuan Perjalanan.....	67
Gambar 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Maksud Tujuan Perjalanan.....	69
Gambar 4.6 Karakteristik Respon Berdasarkan Pekerjaan	70
Gambar 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Per bulan	71
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per bulan	72
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Perjalanan dalam Satu Bulan.....	74
Gambar 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Memilih Transportasi Kapal Cepat Express Bahari	75
Gambar 4.11 Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan penumpang Kapal Cepat Express Bahari	95
Gambar 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Alokasi Biaya Untuk Transportasi.....	100

Gambar 4.13 Karakteristik Responden Terhadap Alokasi Biaya Untuk Kapal	
Cepat Express Bahari.....	102
Gambar 4.14 Karakteristik Responden Terhadap Harga Tiket Kapal Cepat	
Express Bahari	103
Gambar 4.15 Karakteristik Responden Terhadap Kesiediaan Membayar Lebih	
Tiket Kapal Cepat Express Bahari	104
Gambar 4.16 Karakteristik Responden Terhadap Tarif yang Layak/Sesuai	105
Gambar 4.17 Grafik perbandingan <i>Ability To Pay</i> (ATP) dan <i>Willingness To Pay</i>	
(WTP)	111

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan	30
Tabel 4.1 Jumlah Penumpang Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean – Gresik .	61
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	63
Tabel 4.3 Usia Responden.....	64
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	65
Tabel 4.5 Asal/Tujuan Perjalanan Responden.....	67
Tabel 4.6 Maksud Tujuan Perjalanan Responden	68
Tabel 4.7 Pekerjaan Responden	70
Tabel 4.8 Pendapatan Per bulan Responden	71
Tabel 4.9 Pengeluaran Per bulan Responden.....	72
Tabel 4.10 Intensitas Perjalanan Responden Dalam Satu Bulan	73
Tabel 4.11 Alasan Responden Memilih Transportasi Kapal Cepat.....	74
Tabel 4.12 Distribusi Nilai r Tabel.....	76
Tabel 4.13 Uji Validitas terhadap Kinerja Pelayanan Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean – Gresik	77
Tabel 4.14 Uji Validitas terhadap Harapan Pelayanan Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean – Gresik	79
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas terhadap Kinerja Pelayanan Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean – Gresik.....	81
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas terhadap Harapan Pelayanan Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean – Gresik.....	82

Tabel 4.17 Rekapitulasi Penilaian terhadap Kinerja Pelayanan Kapal Cepat	
Express Bahari Rute Bawean – Gresik	83
Tabel 4.18 Rekapitulasi Penilaian terhadap Harapan Pelayanan Kapal Cepat	
Express Bahari Rute Bawean – Gresik	84
Tabel 4.19 Penilaian terhadap Kinerja Pelayanan Kapal Cepat Express Bahari Rute	
Bawean – Gresik	86
Tabel 4.20 Penilaian terhadap Harapan Pelayanan Kapal Cepat Express Bahari	
Rute Bawean – Gresik	88
Tabel 4.21 Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Kapal Cepat Express Bahari	
Rute Bawean – Gresik	90
Tabel 4.22 Atribut Kepuasan Penumpang Kapal Cepat Express Bahari Rute	
Bawean – Gresik	93
Tabel 4.23 Alokasi Biaya Pengeluaran Untuk Transportasi	100
Tabel 4.24 Alokasi Biaya Untuk Kapal Cepat Express Bahari Rute Bawean –	
Gresik	101
Tabel 4.25 Persepsi Responden Terhadap Harga Tiket	102
Tabel 4.26 Kesiapan Responden Membayar Lebih	104
Tabel 4.27 Tarif yang Layak/Sesuai	105
Tabel 4.28 Nilai Persentase Kumulatif <i>Ability To Pay</i>	108
Tabel 4.29 Perhitungan <i>Willingness To Pay</i>	109