
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KM EXPRESS BAHARI RUTE GRESIK - BAWEAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA

Ade Febriansyah Syaputra ; Moch Nuruddin
Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatera 101 GKB, Gresik 61121, Indonesia
e-mail : adefebriansyah17@gmail.com ; nuruddin@umg.ac.id

ABSTRAK

Layanan yang diberikan oleh transportasi kapal laut harus memenuhi harapan pelanggan. Dikarenakan pihak kantor tidak memberikan kotak saran dan penumpang belum pernah ada yang memberikan keluhan dan penilaian terhadap pelayanan dari KM Express bahari dan dari data penjualan tiket 3 bulan terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan KM Express Bahari dan memberikan masukan prioritas perbaikan untuk pelayanan. Metode *SERVQUAL* mengungkapkan kesenjangan yang signifikan berdasarkan 5 dimensi, sedangkan hasil IPA menunjukkan area yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Analisa tingkat kepuasan penumpang berdasarkan 5 dimensi, dapat dilihat bahwa pada dimensi tangibles mendapat gap paling tinggi dengan angka -0.3750 yang menunjukkan bahwa penumpang belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan secara nyata.

Kata kunci : *SERVQUAL*, (IPA), kepuasan pelanggan

ABSTRACT

*The services provided by marine transportation must meet customer expectations. Because the office does not provide a suggestion box and passengers have never provided complaints and assessments of the services of KM Express Bahari and from ticket sales data for the last 3 months. This study aims to measure the level of customer satisfaction with KM Express Bahari services and provide input on priority improvements for services. The *SERVQUAL* method reveals significant gaps based on 5 dimensions, while the IPA results show areas that need to be prioritized for improvement. Analysis of the level of passenger satisfaction based on 5 dimensions, it can be seen that the tangibles dimension gets the highest gap with -0.3750 which indicates that passengers are not satisfied with the services provided in real terms.*

Keywords : *SERVQUAL*, (IPA), customer satisfaction

Jejak Artikel

Upload artikel : 1 Januari 2025

Revisi : 8 Januari 2025

Publish : 31 Januari 2025

1. PENDAHULUAN

Transportasi laut sangat penting untuk pergerakan orang dan produk, terutama di negara kepulauan seperti Indonesia. Masyarakat sering menggunakan kapal sebagai bentuk transportasi laut untuk pergi dari satu pulau ke pulau lainnya, untuk menjadi pilihan utama untuk pelayanan yang memuaskan harus diberikan ke masyarakat tersebut. Tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan kapal merupakan salah satu indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan pelayaran.

Pelayanan yang berkualitas diberikan oleh perusahaan diperlukan untuk menarik keputusan pembelian atau mencapai tingkat kepuasan penumpang (Marluthy, 2019). Apabila pelayanan perusahaan memiliki kualitas yang buruk dan bermasalah maka penumpang akan lebih memilih kapal lain yang pelayanannya jauh lebih baik atau moda transportasi lain.

Dikarenakan pihak kantor tidak memberikan kotak saran dan penumpang belum pernah ada yang memberikan keluhan dan penilaian terhadap pelayanan dari KM Express bahari. Dalam penjualan tiket 3 bulan terakhir mengalami penurunan dengan rata-rata pada

bulan agustus 2024 yaitu 285 orang kemudian pada bulan september 2024 yaitu 276 orang sedangkan pada bulan oktober rata-rata penumpang hanya 224 orang.

Tabel 1. Data Penumpang 3 Bulan Terakhir

Bulan	Jumlah Penumpang	Persentase
Agustus	285	73%
September	276	71%
Oktober	224	57%

Kombinasi antara *servqual* dan IPA memberikan pendekatan yang komprehensif dalam pengukuran kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas layanan. Melalui *servqual*, KM Express Bahari dapat mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima berdasarkan 5 dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, sementara IPA membantu perusahaan dalam merancang strategi peningkatan berdasarkan prioritas yang tepat.

penerapan metode *servqual* dan IPA sangat diperlukan. Kedua metode ini memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam layanan dan fokus pada perbaikan yang paling penting bagi pelanggan. Melalui pengukuran kepuasan pelanggan yang sistematis dan penerapan langkah-langkah perbaikan yang tepat, KM Express Bahari dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga loyalitas pelanggan. Pada akhirnya, hal ini akan berdampak positif pada pertumbuhan perusahaan dan peningkatan daya saing di industri transportasi laut.

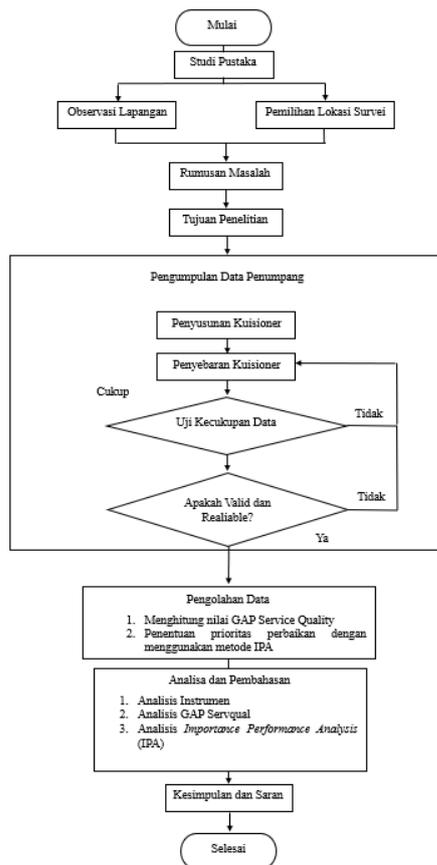
2. METODOLOGI PENELITIAN

Untuk mengukur kepuasan penumpang memerlukan pendekatan yang sistematis dan komprehensif. Metode service quality merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988). Metode ini mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi penumpang terhadap layanan yang diberikan berdasarkan lima dimensi utama yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Selain *servqual*, metode *Improvement Performance Analysis* (IPA merupakan pendekatan yang berguna untuk mengevaluasi kinerja perusahaan dan mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan. IPA membantu dalam memetakan prioritas perbaikan berdasarkan pentingnya dan kinerja layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan menggunakan IPA, KM Express Bahari dapat menentukan aspek layanan mana yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya masih kurang memuaskan, sehingga perusahaan dapat fokus pada aspek tersebut untuk dilakukan perbaikan. Metode ini juga membantu perusahaan dalam mengalokasikan sumber daya secara efektif untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kombinasi antara *servqual* dan IPA memberikan pendekatan yang komprehensif dalam pengukuran kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas layanan. Melalui *servqual*, KM Express Bahari dapat mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan layanan yang diterima, sementara IPA membantu perusahaan dalam merancang strategi peningkatan berdasarkan prioritas yang tepat. Dengan demikian, pengukuran ini tidak hanya memberikan gambaran tentang kinerja perusahaan saat ini, tetapi juga memberikan arah yang jelas untuk pengembangan layanan yang lebih baik di masa depan. Hal ini sangat penting untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, terutama dalam industri transportasi yang sangat kompetitif.

Dalam metodologi penelitian, terdapat beberapa elemen penting yang harus diperhatikan, seperti jenis penelitian (deskriptif, eksperimental, atau eksploratif), metode pengumpulan data (wawancara, observasi, survei, atau studi dokumen), serta teknik analisis data (statistik, interpretatif, atau tematik). Selain itu, metodologi penelitian juga mencakup pertimbangan etis untuk memastikan bahwa proses penelitian tidak merugikan subjek penelitian atau melanggar norma yang berlaku. Berikut adalah flowchart dari metodologi penelitian.



Gambar 1. Flowchart Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode servqual dan IPA karena bertujuan untuk Mengetahui tingkat layanan yang diberikan KM Express Bahari berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan setelah didapat hasil gap dari perhitungan servqual score kemudian dilanjutkan dengan penentuan prioritas perbaikan pelayanan dengan menggunakan metode importance performance analysis.

Penelitian ini menggunakan jenis pertanyaan tertutup, di mana pilihan jawaban sudah ditentukan dan responden tidak diberi kesempatan untuk memberi jawaban alternatif. Penyusunan kuisisioner dan dibagikan kepada beberapa responden, melalui google form. Bentuk susunan kuesioner persepsi penumpang bisa diakses melalui link google form ini (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfiLlqx42jYCiQYPgji2scCAMJdoaK6KR-VJLNL3VZnqYazGw/viewform?usp=pp_url) dan untuk susunan kuesioner ekspektasi penumpang melalui goggle form ini

(https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc03xYmp5UxyJoK86OXGwgAEBuKP8nndFDJUh1suAEQrb0A/viewform?usp=pp_url).

Tabel 2. Tabel Atribut Kualitas Pelayanan dari penelitian terdahulu

No	Atribut
	Tangible
1	Apakah didalam kapal bersih, nyaman dan tenang
2	Apakah harga tiket kapal sesuai dengan pelayanan yang diberikan
3	Apakah kapal tepat dalam waktu keberangkatannya
4	Apakah kapal menyediakan fasilitas yang baik
	Reliability
5	Apakah pelayanan kapal sesuai dengan apa yang di harapkan
6	Apakah kapal telah memenuhi janji yang di berikan sesuai dengan jenis layanannya.
7	Apakah perhatian yang diberikan perusahaan dapat menyelesaikan masalah penumpang
8	Apakah prosedur pelayanan tidak membingungkan
	Respinsiveness
9	Pelayanan petugas kapal yang cepat dan tepat
10	Kesedian petugas kapal dalam membantu penumpang
11	Kesungguhan petugas kapal dalam mengatasi masalah penumpang
12	Pihak kantor memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh para penumpang
	Assurance
13	Keramahan dan kesopanan petugas kapal
14	Keamanan penumpang dalam menggunakan jasa angkutan kapal
15	Kepercayaan penumpang/masyarakat terhadap transportasi kapal
16	Memberikan jaminan keamanan barang bawaan penumpang
	Empathy
17	Perhatian pihak kantor terhadap penumpang
18	Pengertian petugas kapal terhadap kebutuhan yang penting bagi penumpangnya

19	Kepentingan penumpang diutamakan oleh pihak kantor
20	Memberikan pelayanan kepada semua penumpang secara adil.

Setelah pembagian kuesioner kemudian dilanjutkan tahap pengolahan data dimulai dari uji kecukupan data yang digunakan untuk menentukan seberapa cukup responden yang dibutuhkan. Kemudian dilanjutkan dengan uji validitas untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran benar-benar mengukur konsep atau variabel yang dimaksud. Setelah data sudah valid dilanjutkan dengan uji reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa hasil pengukuran tidak berubah secara signifikan ketika instrumen yang sama digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama.

Perhitungan servqual dilakukan dengan menghitung skor selisih antara harapan (E) dan persepsi (P) pelanggan untuk setiap dimensi atau atribut layanan. Dalam perhitungan skor gap servqual digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan dalam importance performance analysis digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu produk, layanan, atau proses berdasarkan dua dimensi utama: kepentingan (importance) dan kinerja (performance). Tujuan utama dari metode ini adalah membantu organisasi atau perusahaan memahami prioritas perbaikan dan alokasi sumber daya secara efektif.



Gambar 2 Kuadran IPA

Kuadran I (Konsentrasi di Sini): Atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, tetapi kinerja rendah. Atribut ini memerlukan perhatian dan perbaikan segera.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Atribut ini harus dipertahankan karena sudah memuaskan pelanggan.

Kuadran III (Prioritas Rendah): Atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja

rendah. Atribut ini tidak memerlukan perhatian yang lebih.

Kuadran IV (Berlebihan): Atribut yang memiliki kinerja tinggi tetapi tingkat kepentingan rendah. Sumber daya yang dialokasikan pada atribut ini bisa dialihkan ke atribut lain yang lebih penting.

a. Uji Validitas

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (1)$$

b. Uji Reliabilitas

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_b}{1 + I_b} \quad (2)$$

c. Nilai Ekspektasi

$$Te_i = ((E_1 \times 1) + (E_2 \times 2) + (E_3 \times 3) + (E_4 \times 4) + (E_5 \times 5)) / N \quad (3)$$

d. Nilai Persepsi

$$Sp_i = ((P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4) + (P_5 \times 5)) / \quad (4)$$

e. Servqual Score

$$Q = P - E \quad (5)$$

f. Weighted Servqual Score

$$WSC = W_i \times Q_i \quad (6)$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan pada penelitian adalah data penumpang KM Express Bahari pada bulan Agustus, September dan Oktober 2024 yang dijadikan sebagai dasar dalam perhitungan kualitas pelayanan KM Express bahari terhadap penumpang dengan menggunakan metode SERVQUAL. Dalam penelitian ini karakteristik responden terbagi menjadi 3 bagian, penjabaran mengenai karakteristik responden ada ditabel berikut :

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	53	53%
2	Perempuan	47	47%
Total		100	100%

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<17 Tahun	2	2%
2	17-30 Tahun	64	64%
3	31-45 Tahun	33	33%
4	>45 Tahun	1	1%
Total		100	100%

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pengguna Jasa

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	1 Kali	8	8%
2	2 Kali	35	35%
3	3 Kali	35	35%
4	4 Kali	20	20%
5	5 Kali	2	2%
Total		100	100%

b. Uji Instrumen Penelitian

Pada uji kecukupan data diambil nilai N dari total jumlah penumpang di bulan agustus september dan oktober dengan total 5527 kali ini menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{5527}{1 + (5527(0,1)^2)}$$

$$= 98,22 \text{ (dibulatkan 100)}$$

Uji validitas memastikan bahwa instrumen pengukuran benar-benar mengukur konsep atau variabel yang dimaksud. Ini berarti data yang dihasilkan dari instrumen tersebut adalah representasi yang akurat dari kenyataan. Dari hasil kuesioner diatas maka dihitung uji validitas ekpektasi dan persepsi sebagai berikut.

$$X_1 = \text{Correl}(\Sigma X_i / \Sigma X_{\text{total}})$$

$$X_1 = \text{Correl}(452/8827)$$

$$X_1 = 0.658$$

Tabel 6. Uji Validitas Nilai Persepsi

Petanyaan	R Hitung	Kurang / Lebih Dari	R Tabel	Ket
X1	0.658	>	0.165	Valid
X2	0.592	>	0.165	Valid
X3	0.239	>	0.165	Valid
X4	0.574	>	0.165	Valid
X5	0.474	>	0.165	Valid
X6	0.544	>	0.165	Valid

X7	0.620	>	0.165	Valid
X8	0.422	>	0.165	Valid
X9	0.361	>	0.165	Valid
X10	0.510	>	0.165	Valid
X11	0.596	>	0.165	Valid
X12	0.453	>	0.165	Valid
X13	0.452	>	0.165	Valid
X14	0.429	>	0.165	Valid
X15	0.421	>	0.165	Valid
X16	0.338	>	0.165	Valid
X17	0.505	>	0.165	Valid
X18	0.542	>	0.165	Valid
X19	0.558	>	0.165	Valid
X20	0.584	>	0.165	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas nilai persepsi, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan (X1 hingga X20) dinyatakan valid. Hal ini terlihat dari nilai R hitung masing-masing item yang lebih besar dibandingkan nilai R tabel (0.1654).

$$X_1 = \text{Correl}(\Sigma X_i / \Sigma X_{\text{total}})$$

$$X_1 = \text{Correl}(459/9024)$$

$$X_1 = 0.54214$$

Tabel 7. Uji Validitas Nilai Ekspektasi

Petanyaan	R Hitung	Kurang / Lebih Dari	R Tabel	Ket
X1	0.542	>	0.165	Valid
X2	0.612	>	0.165	Valid
X3	0.533	>	0.165	Valid
X4	0.585	>	0.165	Valid
X5	0.553	>	0.165	Valid
X6	0.570	>	0.165	Valid
X7	0.249	>	0.165	Valid
X8	0.533	>	0.165	Valid
X9	0.449	>	0.165	Valid
X10	0.645	>	0.165	Valid
X11	0.676	>	0.165	Valid
X12	0.516	>	0.165	Valid
X13	0.468	>	0.165	Valid
X14	0.390	>	0.165	Valid
X15	0.420	>	0.165	Valid
X16	0.332	>	0.165	Valid
X17	0.437	>	0.165	Valid
X18	0.584	>	0.165	Valid
X19	0.548	>	0.165	Valid
X20	0.166	>	0.165	Valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas, seluruh item pertanyaan (X1 hingga X20) memiliki nilai R hitung yang lebih besar dari nilai R tabel (0.1654), sehingga semua item dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas memastikan bahwa hasil pengukuran tidak berubah secara signifikan ketika instrumen yang sama digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Ini penting untuk memastikan bahwa variabilitas dalam data lebih disebabkan oleh perbedaan individu atau variabel yang diukur, bukan karena ketidak-konsistenan instrumen.

$$\alpha = N/N-1*(1-\frac{\sum \text{Var } X_{1-20}}{\sum \text{Var } X_{\text{total}}})$$

$$\alpha = 100/99*(6.703/31.9768)$$

$$\alpha = 0.798333$$

Tabel 8. Uji Reliabilitas Persepsi

Kriteria Pengujian Persepsi		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0.60	0.798	Reliable

Berdasarkan tabel, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,798333 menunjukkan bahwa instrumen pengukuran persepsi memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi karena melebihi nilai acuan sebesar 0,60. Oleh karena itu, instrumen tersebut dapat dinyatakan reliable dan konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud.

$$\alpha = N/N-1*(1-\frac{\sum \text{Var } X_{1-20}}{\sum \text{Var } X_{\text{total}}})$$

$$\alpha = 100/99*(6.288/30.931)$$

$$\alpha = 0.804738$$

Tabel 9. Uji Reliabilitas Ekspektasi

Kriteria Pengujian Persepsi		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0.60	0.804	Reliable

Berdasarkan tabel, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,804738 menunjukkan bahwa instrumen pengukuran ekspektasi memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi karena melebihi

nilai acuan sebesar 0,60. Oleh karena itu, instrumen tersebut dapat dinyatakan reliable dan konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud.

membandingkan nilai persepsi dengan harapan pelanggan, diperlukan untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) layanan secara menyeluruh dan menentukan prioritas dalam peningkatan kualitas layanan.

$$\text{Mean Tangible} = (4.52+4.46+3.35+4.56) / 4$$

$$= 4.22$$

Tabel 10. Nilai Persepsi Setiap Dimensi

No	Dimensi	Nilai Persepsi
1	Tangibles	4.22
2	Reliability	4.46
3	Responsiveness	4.41
4	Assurance	4.49
5	Emphaty	4.51
	Rata-Rata	4.41

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata nilai persepsi terhadap lima dimensi layanan adalah 4,4185, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan secara keseluruhan cukup tinggi.

$$\text{Mean Tangible} = (4.59+4.46+4.60+4.64) / 4$$

$$= 4.60$$

Tabel 11. Nilai Ekspektasi Setiap Dimensi

No	Dimensi	Nilai Ekspektasi
1	Tangibles	4.60
2	Reliability	4.55
3	Responsiveness	4.45
4	Assurance	4.46
5	Emphaty	4.46
	Rata-Rata	4.50

Berdasarkan tabel yang ditampilkan, nilai rata-rata ekspektasi terhadap lima dimensi layanan berada pada angka 4.5015 menunjukkan bahwa ekspektsi penumpang terhadap layanan yang diberikan sangat tinggi.

Perhitungan terhadap kualitas pelayanan dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan

terhadap kelima dimensi, dan menentukan prioritas perbaikan pelayanan *Express Bahari* dari kelima dimensi. Penilaian ini didapatkan dari perhitungan nilai ekspektasi dan nilai persepsi pada setiap dimensi.

$$\begin{aligned} \text{Servqual Score} &= P - E \\ &= 4.22 - 4.60 \\ &= -0.375 \end{aligned}$$

Tabel 12. Servqual Score

No	Dimensi	Nilai Ekspektasi	Nilai Persepsi	Servqual Score
1	Tangibles	4.60	4.22	-0.375
2	Reliability	4.55	4.46	-0.092
3	Responsiveness	4.45	4.41	-0.042
4	Assurance	4.56	4.49	0.037
5	Empathy	4.56	4.51	0.057
	Rata-Rata	4.50	4.41	-0.083

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai servqual score dimensi tangibles memiliki skor paling rendah yaitu -0.3750 menyatakan bahwa dimensi tangibles belum memenuhi angka ekspektasi para penumpang. Dan sedangkan skor paling tinggi didapat dimensi empathy yaitu 0.0575.

Weighted SERVQUAL Score (WSC) bertujuan untuk memberikan analisis yang lebih terarah dan strategis dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan memperhitungkan bobot atau kepentingan relatif dari setiap dimensi SERVQUAL. Tujuan utama dari WSC adalah membantu perusahaan memahami prioritas pelanggan terhadap dimensi layanan yang berbeda sehingga perbaikan dapat dilakukan.

$$\text{WSC} = (X_1 / \sum X) * \text{Servqual Score } X_1$$

$$= (4.60 / 22.51 * 100\%) * -0.3750$$

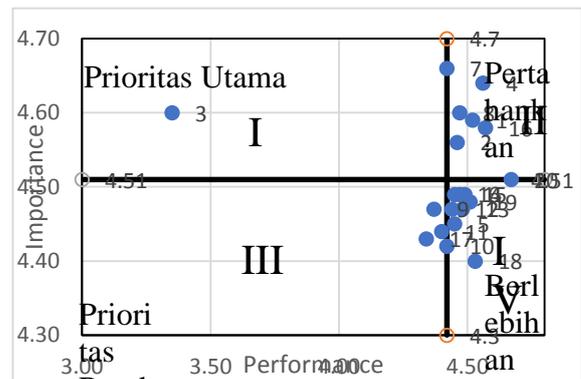
$$= -0.07661$$

Tabel 12. Hasil WSC

No	Dimensi	Servqual Score	importance	Servqual Score
1	Tangibles	-0.375	0.204	-0.076
2	Reliability	-0.092	0.202	-0.018
3	Responsiveness	-0.042	0.197	-0.008
4	Assurance	0.037	0.197	0.074
5	Empathy	0.057	0.197	-0.011
	Rata-Rata	-0.083	1	-0.084

Berdasarkan tabel tersebut nilai WSC (Weighted SERVQUAL Score) rata-rata sebesar -0.084 mengindikasikan adanya kesenjangan pelayanan secara keseluruhan, dengan prioritas perbaikan pada dimensi yang memiliki nilai SERVQUAL score negatif paling besar.

Metode Importance-Performance Analysis (IPA) adalah alat analisis strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu produk, layanan, atau proses berdasarkan dua dimensi utama: kepentingan (importance) dan kinerja (performance). Tujuan utama dari metode ini adalah membantu organisasi atau perusahaan memahami prioritas perbaikan dan alokasi sumber daya secara efektif. Berikut diagram hasil Importance Performance Analysis.



Gambar 3 Hasil Kuadran IPA

Berdasarkan gambar 4.1 dari hasil dari Importance Performance Analysis dapat diketahui bahwa atribut ke 3 memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja yang rendah yaitu ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan menurut responden masih kurang baik. Dan untuk atribut yang berada di dimensi ke IV agar bisa mengalokasikan karyawan ke atribut yang ke 3 agar nilai servqual score pada

atribut tersebut dapat memenuhi harapan penumpang.

Tabel 12. Kuadran IPA

No	Atribut	Kuadran
1	X1	II
2	X2	II
3	X3	I
4	X4	II
5	X5	IV
6	X6	IV
7	X7	II
8	X8	II
9	X9	III
10	X10	IV
11	X11	III
12	X12	IV
13	X13	IV
14	X14	IV
15	X15	IV
16	X16	II
17	X17	III
18	X18	IV
19	X19	IV
20	X20	II

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan tentang analisa tingkat kepuasan penumpang berdasarkan 5 dimensi, yaitu : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty dapat dilihat bahwa pada dimensi tangibles mendapat gap skor negatif dengan angka -0.3750 yang menunjukkan bahwa penumpang belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan secara nyata, kemudian untuk dimensi reliability, responsiveness, assurance dan empathy ini sudah baik dibuktikan dengan gap antara -0.0925, -0.0425, 0.0375 dan 0.0575 yang menunjukkan penumpang sudah puas dengan layanan yang diberikan.

Kesenjangan Pelayanan Berdasarkan Metode SERVQUAL
Gap analisis SERVQUAL mengidentifikasi kesenjangan terbesar pada dimensi tangibles dan responsiveness.

Dimensi Tangibles Gap negatif sebesar -1.25 ditemukan pada ketepatan waktu keberangkatan kapal dan tiba, ini menjadi perhatian penting bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas layanan diatribut ini sehingga penumpang bisa

merasakan layanan sudah sesuai apa yang dijanjikan oleh perusahaan.

Prioritas Perbaikan Berdasarkan Importance Performance Analysis ini yaitu pada atribut kapal tepat dalam waktu keberangkatannya dan tiba, dibuktikan bahwa pada atribut tersebut berada di kuadran ke I. evaluasi dalam hal waktu keberangkatan dan tiba ini sangat penting karena menjadi prioritas utama bagi para penumpang terhadap ketepatan waktu berangkat dan tiba kapal.

DAFTAR PUSTAKA

- A Marluthy. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Penyedia Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 33-47.
- C Lovelock, J Writz. (2011). *Service Marketing*. USA: Pearson.
- Djarwanto, P. S. (2001). *Statistika Non Parametik*.
- Febrianti Atika, I. S. (2021). PENGUKURAN KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN JASA PENYEBRANGAN LAUT DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil). *Jurnal Valtech*, 1.
- Kotler, P. (1994). Reconceptualizing marketing: an interview with Philip Kotler. *European Management Journal*, 12(4), 353-361.
- Kotler, P. (2005). The role played by the broadening of marketing movement in the history of marketing thought. *Journal of Public Policy & Marketing*, 24(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, Zeithaml V.A & Berry L.L. (1996). Reassessment of Expectation as a

- Comparison Standar in Measure Service Quality : Implication for Future Research. *Journal of marketing*, Vol 58.
- Parasuraman, Zeithaml V.A., & Berry L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, Vol 49.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, bandung: CV alfabeta*.
- Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-prinsip total quality service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.
- Wyckoff, J., Rausch, M. B., & Hill, J. (2000). Quality improvement initiatives: Reshaping the diabetes specialty office for the future. *Diabetes Spectrum*, 13(4), 184.