

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA

Ghina Dhiya Elok Sekar Putri¹⁾, Renanda Nia Rachmadita²⁾, dan Gaguk
Suhardjito³⁾

¹Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

²Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

³Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

E-mail: ghina.dhiya@student.ppns.ac.id

Abstract

*The ferry service company operates in sea transportation with several routes, including Surabaya – Balikpapan. The number of routes is directly linked to passenger volume, making it essential to ensure service quality meets passenger expectations. A decline in passenger numbers has been observed, mainly due to numerous complaints from company-conducted surveys. This decline in trust has caused passengers to switch to other operators. This study analyzes service gaps, determines acceptable service tolerance levels, and prioritizes necessary improvements. The *SERVQUAL* method assessed the gap between service performance and passenger expectations, showing negative gaps for 26 attributes. With the largest gap value found in X14 with a percentage of -1.36, this indicates that the company's performance has not met passenger expectations. Importance Performance Analysis (IPA) was used to recommend service quality improvements by mapping attribute priorities in a Cartesian diagram. 7 attributes in Quadrant I were identified as top priorities for enhancement.*

Keywords: *Importance Performance Analysis, Ferry Services, Service Quality, *SERVQUAL*, Zone Of Tolerance.*

PENDAHULUAN

Transportasi laut merupakan bagian penting dari sistem transportasi nasional, memiliki peran vital dalam mobilitas penumpang, barang, dan jasa, sehingga memiliki potensi besar untuk dikembangkan (Wisnu, 2022). Perusahaan XYZ melayani rute Surabaya – Balikpapan dituntut untuk memberikan pelayanan profesional dan bermutu tinggi demi kepuasan penumpang. Keluhan penumpang seperti ketidaktepatan waktu berangkat dan kurang responsifnya petugas menurunkan kepercayaan penumpang dan menyebabkan peralihan ke operator lain. Menurut Schnaars dalam Tjiptono (2019) tujuan utama perusahaan jasa adalah menciptakan pelanggan yang puas, yang dievaluasi melalui penilaian global terhadap pemakaian produk atau pelayanan.

Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan jika pelanggan memiliki harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik (Rachmadita, 2017). Zeithmal dalam Palinggi (2023) mengemukakan bahwa ekspektasi pelanggan dipengaruhi oleh komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu,

dan komunikasi eksternal. Berdasarkan hal tersebut, permasalahan yang terjadi pada penelitian adalah penurunan jumlah penumpang sebagian besar disebabkan oleh keluhan terkait ketidaktepatan waktu berangkat, ketidakresponsifan petugas, dan kebersihan yang kurang terjaga.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan analisis perbaikan melalui metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *SERVQUAL* untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi penumpang dan IPA untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan yang perlu dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu terkait dengan kualitas pelayanan jasa dilakukan dibidang transportasi laut dengan metode yang berbeda (Febrianti dkk, 2021; Dirang, 2021). Dan penelitian terdahulu terkait dengan kualitas pelayanan jasa dengan metode yang berbeda (Pramesti & Kiatcharoenp, 2021; Buana & Haryanto, 2022; dan Sulistiyowati & Hastian, 2022). Berdasarkan identifikasi masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan dan menentukan prioritas perbaikan untuk memenuhi harapan penumpang.

METODE PENELITIAN

Identifikasi Permasalahan

Identifikasi dilakukan dengan berdasarkan observasi lapangan dan wawancara. Selanjutnya dilakukan penyusunan kuesioner berdasarkan 10 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *customer knowledge*, *access*, *competence*, *communication*, *security*, *courtesy*, dan *credibility* (Parasuraman dalam Tjiptono, 2019). Penyusunan kuesioner tersebut berdasarkan observasi lapangan dan adaptasi berbasis literatur.

Tabel 1
Atribut Kuesioner

Dimensi	Kode Atribut	Atribut
Mengerti Pelanggan (<i>Customer Knowledge</i>)	X10	ABK menyampaikan informasi yang mudah dipahami
	X11	Biaya tiket yang ditetapkan sesuai dengan layanan yang diberikan
	X12	ABK memberikan penjelasan terkait pelayanan diatas kapal (seperti <i>upgrade tiket</i>)
Mudah dicapai (<i>Access</i>)	X13	ABK cakap dalam berkomunikasi dengan penumpang
	X14	ABK mampu memberikan solusi dari permasalahan yang terjadi saat pelayaran
	X15	Tata cara pembelian dan pembatalan tiket mudah dipahami
Kemampuan (<i>Competence</i>)	X16	ABK cepat dan tanggap menerima keluhan penumpang
	X17	ABK bersedia menjawab pertanyaan dari penumpang
	X18	ABK memiliki kemampuan dan pengetahuan khusus sesuai posisinya (seperti bagian deck dan engine)
Komunikasi (<i>Communication</i>)	X19	ABK mampu berkomunikasi secara efektif dan efisien kepada penumpang
	X20	Keterbukaan petugas dalam menerima masukan saran dan kritik
	X21	ABK mementingkan kebutuhan penumpang terutama pada penumpang disabilitas
Keamanan (<i>Security</i>)	X22	ABK mudah ditemui dan dihubungi saat penumpang membutuhkan bantuan
	X23	Peralatan keselamatan diletakkan di tempat yang mudah dijangkau
	X24	ABK memberikan arahan mengenai proses debarkasi dan embarkasi.
Rasa Hormat (<i>Courtesy</i>)	X25	ABK dapat dipercaya saat bertugas (bertanggung jawab penuh atas keselamatan penumpang)
	X26	ABK melayani dengan tidak bersikap diskriminatif kepada penumpang
	X27	ABK melaksanakan pekerjaan sesuai tanggung jawab diatas kapal
Kredibilitas (<i>Credibility</i>)	X28	ABK memastikan keamanan tangga menuju ruang penumpang
	X29	ABK menggunakan rompi <i>safety</i> selama berlayar
	X30	ABK memberikan pengawasan di setiap sisi kapal untuk memastikan keamanan penumpang

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk melihat sejauh mana responden mengerti akan pertanyaan yang diajukan peneliti (Sahir, 2022). Dari hasil perhitungan uji validitas memberikan kesimpulan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka atribut dari kuesioner dinyatakan valid. Begitu pula sebaliknya. Menurut Sahir (2022) untuk mengetahui tingkat konsistensi atribut meskipun dilakukan pengukuran berkali – kali perlu dilakukan uji reliabilitas. Untuk mencapainya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Pada penelitian untuk atribut pertanyaan dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* (α) $> 0,60$. Atribut pertanyaan yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi penelitian adalah penumpang kapal rute

Surabaya – Balikpapan sebanyak 920 penumpang. Dari populasi didapatkan sampel sebanyak 91 responden. Berdasarkan analisis karakteristik responden didominasi oleh jenis kelamin laki – laki dengan presentase 53%, usia 25 – 30 tahun dengan presentase 30% dan jenis pekerjaan Pengusaha / Wiraswasta dengan presentase 26%. Penentuan sampel menggunakan rumus *slovin*. Rumus *slovin* digunakan dalam sebuah penelitian pada sebuah objek tertentu dalam jumlah populasi yang besar (Rangga, 2021). Berdasarkan

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini melibatkan dua metode perhitungan. Metode *SERVQUAL* menjadi tahap perhitungan pertama untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat harapan penumpang dengan tingkat kinerja yang diberikan perusahaan. Menurut Tjiptono (2019) metode *SERVQUAL* merupakan metode untuk mengukur nilai kualitas pelayanan dengan membandingkan harapan / ekspektasi dan performansi dan konsumen jasa yang akan dinilai. Pada tahap perhitungan *SERVQUAL* melibatkan 10 dimensi kualitas pelayanan. 10 dimensi kualitas pelayanan ini terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *Access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, *knowing the customer*, *tangible* (Parasuraman dalam Tjiptono, 2019).

Dilanjutkan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* (IPA) dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James dalam sebuah artikel berjudul “*Importance – Performance Analysis*” (Tjiptono, 2019). Metode ini bertujuan yaitu untuk mengukur hubungan antara persepsi customer dan prioritas dari peningkatan kualitas jasa ataupun produk. Hasil dari perhitungan akan digambarkan dalam diagram kartisius. Dengan tiap atribut diposisikan pada diagram sesuai dengan skor rata – rata. Untuk skor rata rata penilaian kinerja (X) menunjukkan posisi atribut pada sumbu X, sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh skor rata – rata tingkat kepentingannya (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian diawali dengan uji validitas menggunakan *software* SPSS. Uji validitas dilakukan pada 30 responden untuk memastikan bahwa setiap item pada kuesioner dapat dipahami oleh responden dengan baik. Dalam perhitungannya menggunakan taraf signifikan (α) = 0,05 atau 5% dan nilai *r* tabel sebesar 0,361.

Tabel 2
 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja dan Harapan

Uji Validitas									
Atribut	Kinerja		Harapan		Atribut	Kinerja		Harapan	
	r hitung	r tabel	r hitung	r tabel		r hitung	r tabel	r hitung	r tabel
1	0,517	0,361	0,459	0,361	16	0,477	0,361	0,558	0,361
2	0,670	0,361	0,586	0,361	17	0,424	0,361	0,495	0,361
3	0,566	0,361	0,449	0,361	18	0,420	0,361	0,585	0,361
4	0,601	0,361	0,627	0,361	19	0,582	0,361	0,525	0,361
5	0,475	0,361	0,364	0,361	20	0,467	0,361	0,495	0,361
6	0,565	0,361	0,481	0,361	21	0,411	0,361	0,625	0,361
7	0,370	0,361	0,479	0,361	22	0,532	0,361	0,574	0,361
8	0,490	0,361	0,558	0,361	23	0,485	0,361	0,445	0,361
9	0,429	0,361	0,619	0,361	24	0,472	0,361	0,541	0,361
10	0,443	0,361	0,567	0,361	25	0,402	0,361	0,479	0,361
11	0,368	0,361	0,496	0,361	26	0,439	0,361	0,571	0,361
12	0,388	0,361	0,432	0,361	27	0,479	0,361	0,436	0,361
13	0,486	0,361	0,476	0,361	28	0,421	0,361	0,446	0,361
14	0,500	0,361	0,412	0,361	29	0,399	0,361	0,540	0,361
15	0,536	0,361	0,429	0,361	30	0,402	0,361	0,621	0,361

Tabel 3 menunjukkan semua atribut dinyatakan valid. Hal ini diperkuat dengan temuan bahwa koefisien korelasi (r) memiliki skor lebih besar daripada r_{tabel} sebesar 0,361. Selanjutnya dilakukan perhitungan Uji Reliabilitas yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3
 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja dan Harapan

Uji Reliabilitas			
No	Kinerja	Harapan	λ Tabel
	λ Hitung	λ Hitung	
1	0,517	0,361	0,459

Tabel 3 menunjukkan semua atribut dinyatakan reliabel. Hal ini diperkuat dengan temuan bahwa *nilai Cronbach's alpha* > 0,6. Sehingga kuesioner kinerja dan harapan disimpulkan bahwa kuesioner dinyatakan konsisten dan dapat diandalkan.

Perhitungan SERVQUAL

Tahap pertama untuk perhitungan adalah dengan metode *SERVQUAL*. Metode ini digunakan untuk mengetahui GAP antara harapan penumpang terhadap kinerja layanan yang diterima penumpang.

Tabel 4
 Hasil Perhitungan Gap *SERVQUAL*

No	Kinerja	Harapan	Gap	No	Kinerja	Harapan	Gap
1	4,44	4,54	- 0,10	16	3,53	4,56	- 1,03
2	4,53	4,49	0,03	17	4,51	4,60	- 0,10

No	Kinerja	Harapan	Gap	No	Kinerja	Harapan	Gap
3	3,23	4,52	- 1,29	18	4,52	4,49	0,02
4	3,62	4,60	- 0,99	19	3,73	4,46	- 0,74
5	3,69	4,48	- 0,79	20	3,90	4,54	- 0,64
6	3,32	4,57	- 1,25	21	4,36	4,54	- 0,18
7	3,71	4,53	- 0,81	22	4,53	3,71	- 0,81
8	3,66	4,58	- 0,92	23	4,55	4,58	0,03
9	3,80	4,53	- 0,73	24	4,53	3,85	- 0,68
10	4,63	4,56	0,07	25	4,48	4,10	- 0,38
11	4,05	4,60	- 0,55	26	4,57	4,42	- 0,15
12	3,32	4,47	- 1,15	27	4,52	4,25	- 0,26
13	3,86	4,49	- 0,64	28	4,53	4,11	- 0,42
14	3,26	4,63	- 1,36	29	4,58	3,91	- 0,67
15	3,59	4,63	- 1,03	30	4,59	3,24	- 1,35

Tabel 4 menunjukkan gap antara persepsi penumpang dan harapannya terhadap kualitas pelayanan. Pada hasil gap terdapat 4 pelayanan yang memiliki nilai positif. Hal ini menunjukkan kinerja yang diberikan telah sesuai dengan harapan penumpang. Namun secara keseluruhan, masih banyak nilai gap negatif pada setiap atribut menandakan bahwa harapan penumpang lebih tinggi daripada kinerja perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Febrianti dkk, 2021) menunjukkan adanya kesenjangan positif pada beberapa aspek yang menunjukkan kinerja layanan telah melampaui harapan pelanggan, sedangkan kesenjangan negatif mengindikasikan bahwa masih terdapat atribut layanan yang belum memenuhi ekspektasi pelanggan.

Dari hasil analisis gap ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas layanan saat ini belum memenuhi harapan penumpang. Perbedaan antara harapan dan kinerja menunjukkan bahwa ada ruang untuk dilakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan. Dengan memperbaiki area-area yang memiliki gap terbesar, seperti kemampuan ABK dalam memberikan solusi menunjukkan organisasi dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)

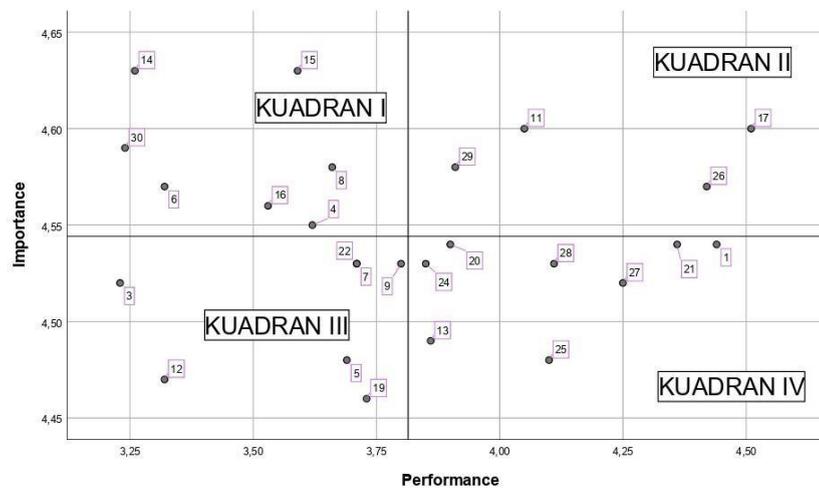
Tahap selanjutnya mengukur sejauh mana setiap atribut memenuhi harapan penumpang dan menentukan atribut mana saja yang harus menjadi fokus utama perbaikan.

Tabel 5
 Hasil Rata – rata Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan

Atribut	ΣX	Rata-rata X	ΣY	Rata-rata Y
X1	404	4,44	413	4,54
X3	294	3,23	411	4,52
X4	329	3,62	414	4,55
X5	336	3,69	408	4,48
X6	302	3,32	416	4,57
X7	338	3,71	412	4,53
X8	333	3,66	417	4,58

Atribut	ΣX	Rata-rata X	ΣY	Rata-rata Y
X9	346	3,80	412	4,53
X11	369	4,05	419	4,60
X12	302	3,32	407	4,47
X13	351	3,86	409	4,49
X14	297	3,26	421	4,63
X15	327	3,59	421	4,63
X16	321	3,53	415	4,56
X17	410	4,51	419	4,60
X19	339	3,73	406	4,46
X20	355	3,90	413	4,54
X21	397	4,36	413	4,54
X22	338	3,71	412	4,53
X24	350	3,85	412	4,53
X25	373	4,10	408	4,48
X26	402	4,42	416	4,57
X27	387	4,25	411	4,52
X28	374	4,11	412	4,53
X29	356	3,91	417	4,58
X30	295	3,24	418	4,59
Total	◆	99,18	◆	118,15
Rata - Rata	◆	3,81	◆	4,54

Tabel 5 menunjukkan diperoleh bobot rata-rata pada tingkat kinerja sebesar 99,18 dan bobot rata-rata harapan sebesar 118,15. Nilai rata-rata kinerja yang memotong sumbu kinerja (X) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan dinilai cukup baik oleh penumpang, Sementara itu, nilai rata-rata harapan yang memotong sumbu harapan (Y) menunjukkan bahwa harapan penumpang terhadap kualitas layanan cukup tinggi. Kesenjangan ini menandakan adanya area prioritas yang perlu difokuskan untuk perbaikan guna meningkatkan kepuasan dan pengalaman penumpang secara keseluruhan, langkah selanjutnya adalah memplot atribut – atribut ke dalam diagram kartesius.



Gambar 1 Diagram Kartesius

Gambar 2 menunjukkan peletakan atribut layanan yang terbagi dalam empat kuadran sebagai berikut:

1. **Kuadran I (Prioritas Utama):** Atribut dengan harapan tinggi namun kinerja rendah, termasuk X4, X6, X8, X14, X15, X16, dan X30. Atribut pada kuadran ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan yang tinggi. sehingga perlu dilakukan perbaikan segera pada pelayanannya.
2. **Kuadran II (Pertahanan Prestasi):** Atribut dengan harapan dan kinerja tinggi, termasuk X11, X17, X26, dan X29. Perusahaan telah memenuhi harapan penumpang dengan sangat baik, sehingga kinerja ini perlu dipertahankan.
3. **Kuadran III (Prioritas Rendah):** Atribut dengan harapan dan kinerja rendah, termasuk X3, X5, X7, X9, X12, X19, dan X22. Kinerja perusahaan sebanding dengan harapan yang rendah, sehingga perbaikan tidak mendesak.
4. **Kuadran IV (Berlebihan):** Atribut dengan harapan rendah namun kinerja tinggi, termasuk X1, X13, X20, X24, X25, X27, dan X28. Perusahaan memberikan kinerja yang berlebihan pada atribut yang kurang penting bagi penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis perhitungan yang sudah dilakukan penelitian ini memberikan kontribusi dalam menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang pada layanan kapal penyeberangan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *SERVQUAL* ditemukan terdapat gap antara harapan dan kinerja yang diberikan perusahaan. Terdapat 4 atribut yang memiliki nilai positif. Namun masih terdapat 26 pelayanan yang memiliki nilai gap negatif. Kesenjangan terbesar teridentifikasi pada atribut X14 dengan nilai gap sebesar -1,36. Sedangkan atribut dengan kesenjangan terkecil yaitu X10 dengan nilai gap sebesar 0,07. Maka perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk diketahui pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan. Setelah dilakukan perhitungan dengan *metode Importance Performance Analysis (IPA)*, terdapat 7 atribut yang termasuk ke dalam kuadran I. Kuadran I menunjukkan area dengan tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja rendah. sehingga disarankan perusahaan melakukan prioritas perbaikan pada 7 atribut pelayanan untuk meningkatkan kepuasan penumpang agar sesuai dengan harapannya. Diharapkan penelitian ini kedepannya dapat mengeksplorasi metode yang digunakan dengan

menggunakan CSI untuk memberikan gambaran yang jelas tentang seberapa puas penumpang dengan layanan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Buana Anas, A. P. & Haryanto, N. D. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan di RSUD R.A.A Tjokronegoro Purworejo Dengan Metode IPA, PGCV, ZOT. *Jurnal Manajemen Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(03), 99-107.
- Dirang, M. & Iriani. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode SERVQUAL dan TRIZ. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 02(01), 49-60.
- Febrianti, A., Indriani, S., & Adriantantri, E. (2021). Pengukuran Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Penyeberangan Laut dengan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil). *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 04(1), 29-34.
- Kurniawan, N. & Febrianti, A. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Prosiding Diseminasi FTI*, 11(3), 4-5.
- Palinggi, Y., Sabran, & Hamji (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 23(1), 66-67.
- Pramesti, T. & Kiatcharoenpol, T. (2021). Service Quality Assessment of an Academic Library in Thailand Using SERVQUAL. *Proceedings of the 11th Annual International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, Singapore: IEOM Society International.
- Rachmadita, R. N. & Arninputranto, W. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan PPNS dengan Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Teknovasi*, 04(02), 20-26.
- Rangga Aloysius, Rosalinah, Y., & Priadi, A. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Bandung, Media Sains Indonesia.
- Sahir, S. (2022). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:KBM Indonesia.
- Sulistiyowati, W. & Hastian, J. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dengan Metode Servqual, QFD, dan IPA Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Cat. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 06(3), 21-34.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabet.
- Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta:Andi.
- Wisnu, D. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 13(1), 2-5.

