

## STRATEGI PERBAIKAN LAYANAN TERMINAL PENUMPANG MENGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Rafidah Herdiyanti Ningtyas<sup>1)</sup>, Devina Puspita Sari<sup>2)</sup>, dan Yesica Novrita Devi<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Jurusan Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

<sup>2)</sup>Jurusan Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

<sup>3)</sup>Jurusan Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

E-mail: [rafdahherdyanti@student.ppns.ac.id](mailto:rafdahherdyanti@student.ppns.ac.id)

### Abstract

*This study aims to evaluate the quality of passenger terminal services at PT Pelindo Multi Terminal Gresik branch using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The study is motivated by the increasing number of passengers on the Gresik–Bawean route, making it necessary for the company to ensure that the services provided meet user expectations. Data were collected through questionnaires administered to 100 respondents selected using purposive sampling. The research instrument referred to five SERVQUAL dimensions with 16 indicators and used a Likert scale of 1–5. Validity and reliability tests showed that all items were valid with Cronbach's  $\alpha > 0.7$ . The analysis results indicated an average suitability level of 93.37%. The three main attributes prioritized for improvement are the cleanliness of prayer rooms/toilets (X1.4), special facilities for lactation and health rooms (X5.2), and the comfort of waiting areas for the elderly and infants (X5.3). These findings provide strategic direction for service improvement through enhancing cleanliness SOPs, adding supporting facilities, and organizing spatial layout. This study also opens opportunities for further research in the form of comparisons between terminals and before–after studies following interventions.*

**Keywords:** Importance Performance Analysis, Service Quality, Customer Satisfaction, Passenger Terminal

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan terminal penumpang di PT Pelindo Multi Terminal cabang Gresik dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah penumpang pada rute Gresik–Bawean sehingga perusahaan perlu memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 100 responden yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian mengacu pada lima dimensi SERVQUAL dengan 16 indikator dan menggunakan skala Likert 1–5. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh item valid dengan Cronbach's  $\alpha > 0,7$ . Hasil analisis menunjukkan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 93,37%. Tiga atribut utama yang masuk prioritas perbaikan adalah kebersihan mushola/toilet (X1.4), fasilitas khusus ruang laktasi dan kesehatan (X5.2), serta kenyamanan ruang tunggu untuk lansia dan balita (X5.3). Temuan ini memberikan arah strategis untuk perbaikan layanan melalui peningkatan SOP kebersihan, penambahan fasilitas pendukung, dan pengaturan tata ruang. Penelitian ini juga membuka peluang riset lanjutan berupa perbandingan antar terminal dan studi before–after setelah intervensi dilakukan.

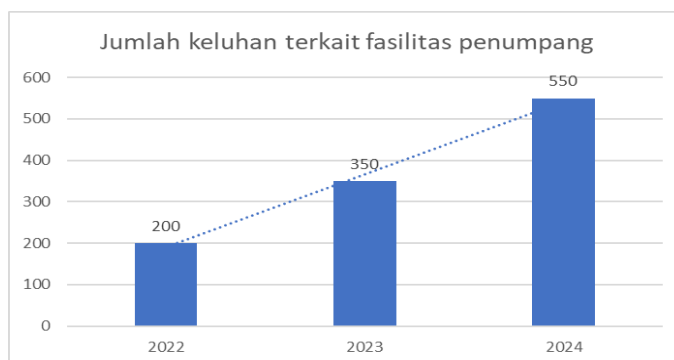
**Kata kunci:** Importance Performance Analysis, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Terminal Penumpang

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik di sektor transportasi laut, khususnya pada terminal penumpang, memiliki peran strategis dalam menjamin kelancaran perjalanan masyarakat sekaligus

menciptakan pengalaman pelayanan yang bermutu. Terminal penumpang yang dikelola oleh Pelabuhan Multi Terminal di Jawa Timur merupakan fasilitas penting yang melayani arus penumpang, terutama pada rute Gresik–Bawean yang mengalami peningkatan pengguna setiap tahunnya. Seiring dengan peningkatan tersebut, perusahaan dituntut untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanannya.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek layanan yang belum sesuai dengan harapan pengguna, Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah keluhan yang terjadi di terminal penumpang dalam beberapa tahun terakhir melalui laporan secara langsung.



**Gambar 1** Jumlah Keluhan Fasilitas Penumpang

Ketidaksesuaian tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan yang dapat berdampak pada citra dan kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi penumpang.

Salah satu metode yang tepat untuk mengevaluasi kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini memungkinkan pemetaan atribut-atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya, sehingga dapat diidentifikasi atribut mana yang perlu dipertahankan dan mana yang harus menjadi prioritas perbaikan. Selain *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat pula sejumlah metode lain yang umum digunakan untuk menilai kualitas layanan, antara lain *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Kano Model*. CSI menghasilkan satu indeks tunggal yang merepresentasikan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, namun kelemahannya adalah tidak dapat menunjukkan atribut spesifik yang perlu menjadi fokus perbaikan. Sementara itu, *Kano Model*

mengelompokkan kebutuhan pelanggan ke dalam kategori *must-be*, *one-dimensional*, dan *attractive*, sehingga bermanfaat dalam mengidentifikasi faktor pembeda layanan, tetapi penerapannya relatif lebih rumit dan interpretasinya tidak sederhana. Keunggulan utama metode IPA justru terletak pada kesederhanaan analisisnya serta kemampuannya dalam memetakan atribut layanan ke dalam empat kuadran kartesius. Hal ini memungkinkan manajemen untuk melihat dengan jelas atribut mana yang perlu menjadi prioritas perbaikan, atribut yang harus dipertahankan, serta area yang dapat diefisienkan. Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan terminal penumpang di Pelabuhan Multi Terminal di Jawa Timur berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA).

## 2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), Menurut Permata, dkk., (2023) Metode *Importance Performance Analysis* adalah untuk menentukan tingkat kesesuaian yang merupakan hasil dari perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan perusahaan dengan skor harapan ataupun kepentingan, sehingga didapatkan tingkat kesesuaian yang akan menjadi penentu skala prioritas untuk digunakan dalam penanganan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan melalui beberapa tahapan, dimulai dari identifikasi variabel atau indikator layanan yang akan dievaluasi, kemudian penyusunan kuesioner dengan skala *Likert* untuk mengukur tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*). Setelah data terkumpul dari responden, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen layak digunakan. Selanjutnya dihitung rata-rata nilai kepentingan (Y) dan kinerja (X), kemudian ditentukan tingkat kesesuaian ( $TK = X/Y \times 100\%$ ). Hasil rata-rata keseluruhan digunakan sebagai titik potong pada diagram kartesius untuk memetakan atribut ke dalam empat kuadran. Dari pemetaan tersebut, manajemen dapat dengan mudah mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yang perlu dipertahankan, atau yang dapat diefisienkan. Responden sebanyak 100 penumpang rute Gresik–Bawean dipilih dengan teknik *non-probability purposive sampling*. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, dan frekuensi perjalanan. Tingkat respons adalah 100% karena seluruh kuesioner kembali dengan lengkap. Instrumen penelitian disusun berdasarkan dimensi *SERVQUAL*

(*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) dengan 16 indikator. Skala Likert 1–5 digunakan, dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Uji validitas dilakukan dengan korelasi item-total dan seluruh item valid ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ). Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's  $\alpha$  dengan hasil  $\alpha = 0,87 (>0,7)$  sehingga instrument. Keunggulan metode IPA dibandingkan dengan metode lain adalah kemampuannya membantu manajemen dalam mengambil keputusan dengan cepat dan tepat untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan. Dengan begitu, layanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sekaligus mencapai target perusahaan. Selain itu, metode ini sederhana dan mudah diterapkan, tetapi tetap efektif untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan. (Adilah, dkk., 2024).

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Hasil Penelitian

Pada tahap ini digunakan matriks Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan posisi setiap atribut pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan. Matriks IPA terdiri dari empat kuadran yang digunakan untuk mengelompokkan atribut layanan, di mana sumbu X mewakili nilai kinerja (*performance*) dan sumbu Y mewakili nilai kepentingan (*importance*). Tujuan dari matriks ini adalah untuk mengetahui posisi masing-masing atribut apakah berada pada Kuadran I, II, III, atau IV, yang masing-masing menggambarkan prioritas perbaikan atau kekuatan layanan. Langkah pertama dalam analisis ini adalah menghitung tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelanggan terhadap layanan perusahaan. Berikut ini disajikan contoh perhitungan tingkat kesesuaian pada atribut X1.1 menggunakan Persamaan:

$$T_k = \frac{407}{402} * 100\%$$

$$T_k = 1,0124 * 100\%$$

$$T_k = 101,24\%$$

Berikut ini adalah Tabel 1 yang merupakan hasil perhitungan tingkat kesesuaian:

Tabel 1  
 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Atribut	Kinerja (x)	Kepentingan (y)	Total Tki
X1.1	407	402	101,24%
X1.2	401	407	98,53%
X1.3	403	413	97,58%
X1.4	306	405	75,56%
X2.1	394	406	97,04%
X2.2	390	403	96,77%
X2.3	403	402	100,25%
X3.1	400	404	99,01%
X3.2	409	403	101,49%
X3.3	302	401	75,31%
X4.1	400	398	100,50%
X4.2	400	402	99,50%
X4.3	401	400	100,25%
X5.1	399	412	96,84%
X5.2	302	410	73,66%
X5.3	302	407	74,20%
X5.4	400	402	99,50%
<b>Rata-rata</b>			<b>93.37%</b>

Selanjutnya, contoh perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan disajikan dengan menggunakan Persamaan 2.5 dan Persamaan 2.6, berdasarkan data dari Tabel 1

- Atribut X1.1 (Kinerja)

$$\underline{X} = \frac{407}{100}$$

$$\underline{X} = 4,07$$

- Atribut X1.1 (Kepentingan)

$$\underline{Y} = \frac{402}{100}$$

$$\underline{Y} = 4,02$$

Tabel 2  
 Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan

Atribut	Kinerja ( $\Sigma X$ )	Rata-Rata X	Kepentingan ( $\Sigma Y$ )	Rata-Rata Y
X1.1	407	4,07	402	4,02
X1.2	401	4,01	407	4,07
X1.3	403	4,03	413	4,13
X1.4	306	3,06	405	4,05
X2.1	394	3,94	406	4,06
X2.2	390	3,90	403	4,03
X2.3	403	4,03	405	4,05
X3.1	400	4,00	402	4,02
X3.2	409	4,09	403	4,03
X3.3	302	3,02	401	4,01
X4.1	400	4,00	398	3,98
X4.2	400	4,00	402	4,02
X4.3	401	4,01	400	4,00
X5.1	399	3,99	412	4,12
X5.2	302	3,02	410	4,10
X5.3	302	3,02	407	4,07
X5.4	400	4,00	402	4,02
Total	X	64,19	Y	68,78

Hasil dari perhitungan ini akan menjadi titik tengah (garis pemisah) pada sumbu X dan Y dalam diagram kartesius, yang digunakan sebagai acuan dalam menentukan letak masing-masing atribut layanan pada kuadran-kuadran IPA.

- Atribut Kinerja

$$\bar{X} = \frac{64,19}{17}$$

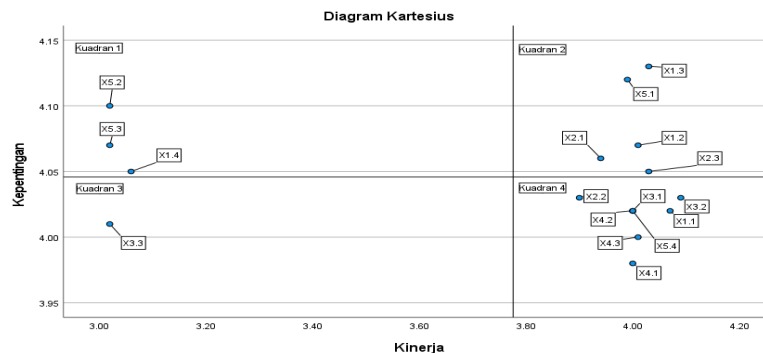
$$\bar{X} = 3,77$$

- Atribut Kepentingan

$$\bar{y} = \frac{68,78}{17}$$

$$\bar{y} = 4,04$$

Berikut penyajian Matriks IPA yang terbagi menjadi empat kuadran utama sebagai dasar dalam mengevaluasi prioritas peningkatan kualitas pelayanan:



Gambar 2 Diagram Matiks IPA

### 3.2. Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 1, diperoleh tingkat kesesuaian secara keseluruhan antara nilai kinerja dan kepentingan sebesar 93,37%. Nilai ini masih berada di bawah ambang maksimal 100%, yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang secara umum belum sepenuhnya terpenuhi. Artinya, pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelabuhan di Terminal Penumpang Pelabuhan Gresik masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan atau kepentingan penumpang.

Berdasarkan hasil perhitungan yang disajikan pada Tabel 2, diperoleh total nilai rata-rata dari seluruh atribut untuk tingkat kinerja sebesar 64,19, dan total nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan sebesar 68,78. Nilai-nilai ini merupakan hasil penjumlahan dari rata-rata setiap atribut yang diperoleh dari 100 responden. Tahapan selanjutnya adalah melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius IPA untuk mengidentifikasi posisi setiap atribut dalam empat kuadran analisis. Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan harapan, diperoleh bahwa nilai rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 3,77. Nilai ini digunakan sebagai garis pembagi yang memotong secara horizontal pada sumbu X dalam matriks Importance Performance Analysis (IPA). Sementara itu, rata-rata tingkat harapan adalah sebesar 4,04, yang menjadi garis pembagi vertikal pada sumbu Y. Kedua nilai ini membentuk titik tengah dalam diagram kartesius yang digunakan untuk memetakan masing-masing atribut ke dalam empat kuadran analisis. Berdasarkan gambar 2 Matriks IPA pada tiap kuadran menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Kuadran 1: Kuadran I berisi atribut-atribut yang dianggap sangat penting oleh pelanggan, namun saat ini kinerjanya belum memuaskan. Oleh karena itu, atribut dalam kuadran ini harus menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Dalam konteks

pelayanan di Terminal Penumpang Pelabuhan di Jawa Timur, atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah X5.2 (Fasilitas khusus di terminal ini sudah memadai (R. Laktasi, R. Kesehatan), X5.3 (Fasilitas ruang tunggu penumpang sudah cukup nyaman untuk lansia dan balita), dan X1.4 (Mushola dan toilet di Terminal Penumpang sudah memenuhi harapan dalam hal kebersihan).

2. Kuadran 2: Kuadran II berisi atribut dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang sudah baik, sehingga perlu dipertahankan karena sangat berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Atribut yang termasuk di dalamnya adalah X1.3 (kebersihan mushola dan toilet), X5.1 (perhatian terhadap kebutuhan pelanggan), X1.2 (ketersediaan ruang menyusui), X2.1 (kejelasan jadwal keberangkatan), dan X2.3 (minimnya ketidakpastian jadwal).
3. Kuadran 3: Kuadran III menampung atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah serta kinerja yang juga belum optimal. Karena pelanggan tidak terlalu menilai atribut ini sebagai sesuatu yang penting, perbaikannya tidak perlu menjadi prioritas dalam jangka pendek. Dalam diagram yang ditampilkan, hanya terdapat satu atribut yang berada di kuadran ini, yaitu X3.3 (Mudah mendapatkan berbagai informasi bagi penumpang saat berada di area Terminal Penumpang).
4. Kuadran 4: Kuadran IV memuat atribut-atribut yang kinerjanya tinggi tetapi dianggap kurang penting oleh pelanggan. Atribut dalam kuadran ini bisa menjadi indikasi adanya alokasi sumber daya yang kurang efisien karena upaya yang tinggi tidak sebanding dengan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini meliputi X2.2 (Informasi terkait dan prosedur pelayanan di Terminal Penumpang sudah jelas), X4.2 (Adil dan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan yang anda terima di area Terminal penumpang), X4.3 (Kelancaran dalam proses keberangkatan dan kedatangan kapal di area Terminal penumpang), X4.1 (Merasa aman saat berada di lingkungan Terminal penumpang), X5.4 (Fasilitas, kenyamanan, dan pelayanan di terminal penumpang sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan), X3.1 (Petugas profesional dalam mengarahkan pelanggan di terminal penumpang), X3.2 (Petugas di Terminal Penumpang cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan anda sebagai penumpang), dan X1.1.( Kebersihan dan kenyamanan di lingkungan Terminal Penumpang selalu terjaga). Hasil ini sejalan



dengan penelitian Almaliki et al. (2024) di pelabuhan penyeberangan Bau-Bau yang menggunakan metode IPA di mana keduanya terbukti efektif untuk menilai kepuasan serta memetakan atribut layanan prioritas yang perlu ditingkatkan, khususnya terkait fasilitas dan kenyamanan penumpang.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum berada pada tingkat kesesuaian sebesar 93,37%, yang menandakan pelayanan tergolong sangat puas. Namun, masih terdapat tiga atribut prioritas yang perlu diperbaiki karena memiliki kesenjangan tinggi antara harapan dan kinerja, yaitu: kebersihan mushola dan toilet (X1.4), kelengkapan fasilitas khusus seperti ruang laktasi dan kesehatan (X5.2), serta kenyamanan ruang tunggu bagi lansia dan balita (X5.3). Ketiga atribut ini perlu mendapat perhatian khusus karena dinilai sangat penting oleh pengguna, namun pelayanannya belum sesuai ekspektasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi perbaikan layanan terminal penumpang menggunakan metode *importance performance analysis*, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian ke lokasi terminal lainnya atau jasa serupa, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan di sektor sejenis. Peneliti dapat mempertimbangkan penggunaan metode lain seperti *Kano Model*, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), agar dapat membandingkan dan memperkaya analisis kepuasan pelanggan secara lebih mendalam. Bagi Perusahaan Disarankan untuk memfokuskan perbaikan pada atribut yang dinilai penting oleh pengguna namun memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Atribut-atribut ini memiliki pengaruh besar terhadap keseluruhan persepsi kualitas layanan. Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap kinerja dan persepsi pelanggan agar perusahaan atau penyedia layanan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

#### Referensi

- Adilah, K., Sibuea, S. R., & Arfah, M. (2024). *Analisis kepuasan pelanggan dengan metode importance performance analysis (IPA) di UMKM Jajani Aja*. **Factory Jurnal Industri, Manajemen dan Rekayasa Sistem Industri**, 2(2), 183–192, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan.
- Almaliki, M. F., Arsyad, L. O. M. N., Putra, A. A., Soeparyanto, T. S., Hado, Prasetyo, E. W., & Satyadharma, M. (2024). *Analisis kinerja layanan penumpang di pelabuhan penyeberangan Bau-Bau dengan pendekatan importance-performance analysis dan customer satisfaction index*. **Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)**, 4(4), 2147–2158, Universitas Halu Oleo, Indonesia.
- Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). *Analisis kualitas pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa pada Stasiun Cepu*. **Jurnal Perkeretaapian Indonesia**, 5(1), 48–57, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Dormawaty, R., Sijabat, P., & Setiawan, M. D. (2020). *Analisis kepuasan pelanggan (penumpang domestik) terhadap kualitas pelayanan di terminal penumpang pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang*. **Prosiding Seminar Pelayaran dan Riset Terapan**, 2(1), 6–12, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta.
- Harun, L., & Kurniawan, W. (2020). *Usulan perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) dan PGCV (Potential Gain in Customer Value) di Kedai Arah Kopi Grogol*. **KOCENIN Serial Konferensi**, 1, 6.6.1–6.6.7, Universitas Trisakti, Jakarta.
- Isa, M., Lubis, H. A., & Caniago, M. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga*. **Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah**, 2(2), 164–181, Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, Sumatera Utara.
- Permata, D., Almasdi, Syaleh, H., Rahmawaty, D., & Roninda, D. (2023). *Analisis penerapan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) dalam menentukan strategi meningkatkan kepuasan konsumen pada Andika Wedding Organizer*. **JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)**, 9(3), 983–995, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi, Bukittinggi.
- Rasid, L. O. A., Lakawa, I., & Rachmat, L. O. M. (2021). *Evaluasi kinerja layanan dan tingkat kepuasan pelanggan angkutan penyeberangan Amolengo-Pure Provinsi Sulawesi Tenggara*. **Sultra Civil Engineering Journal (SCiEJ)**, 2(1), 1–10, Universitas Sulawesi Tenggara, Sulawesi Tenggara.
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). *Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: JNE Jhoni Anwar Kota Padang)*. **Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang**, 8(2), 78–86, Institut Teknologi Padang, Padang.