



## TUGAS AKHIR (BM43350)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE  
*SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS* PADA PERUSAHAAN PELAYARAN**

Auni Ainaa Azhari

NRP. 1121040017

**DOSEN PEMBIMBING:**

YESICA NOVRITA DEVI, S.ST., M.T.

CINTYA DYAH ATIKASARI, S.ST., M.MT.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
JURUSAN TEKNIK BANGUNAN KAPAL  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
SURABAYA  
2025**









**PPNS** POLITEKNIK  
PERKAPALAN  
NEGERI SURABAYA

## TUGAS AKHIR (BM43350)

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PERUSAHAAN PELAYARAN

Auni Ainaa Azhari

NRP. 1121040017

DOSEN PEMBIMBING:

YESICA NOVRITA DEVI, S.ST., M.T.

CINTYA DYAH ATIKASARI, S.ST., M.MT.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS  
JURUSAN TEKNIK BANGUNAN KAPAL  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
SURABAYA  
2025

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

PPNS POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA

PPNS POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA

## LEMBAR PENGESAHAN

### TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA PERUSAHAAN**

**PELAYARAN**

**Disusun Oleh:**

**Auni Ainaa Azhari  
1121040017**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan**

**Program Studi Manajemen Bisnis**

**Jurusan Teknik Bangunan Kapal**

**POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA**

**Disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir Tanggal Ujian : 07 Agustus 2025**

**Periode Wisuda : Oktober 2025**

**Menyetujui,**

**Dosen Penguji**

**NIDN**

**Tanda Tangan**

**1. Yesica Novrita Devi, S.ST., M.MT. (0004118902)**

**2. Danis Maulana, S.T., MBA.**

**(0014108904)**

  
.....

**3. Rini Indarti, S.Si., M.T.**

**(0007017004)**

  
.....

**4. Friska Intan Sukarno, S.M., M.M. (2762775676230202)**

  
.....

**Dosen Pembimbing**

**NIDN**

**Tanda Tangan**

**1. Yesica Novrita Devi, S.ST., M.MT.**

**(0004118902)**

  
.....

**2. Cintya Dyah Atikasari, S.ST., M.MT. ( - )**

  
.....

**Menyetujui  
Ketua Jurusan,**

**Priyambodo Nur Ardi Nugroho, S.T., M.T., Ph.D.  
NIP.198103242014041001**

**Mengetahui  
Koordinator Program Studi,**

**Danis Maulana, S.T., MBA.  
NIP. 198910142019031015**

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

	<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b>	No. : F.WD I.021 Date : 3 Nopember 2015 Rev. : 01 Page : 1 dari 1
---	-------------------------------------	--

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Auni Ainaa Azhari

NRP. : 1121040017

Jurusan/Prodi : Teknik Bangunan Kapal / D4 – Manajemen Bisnis

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Tugas Akhir yang akan saya kerjakan dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS (IPA)* PADA PERUSAHAAN PELAYARAN**

**Adalah benar karya saya sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain.**

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam karya ilmiah tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab.

Surabaya, 17 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



(Auni Ainaa Azhari)

NRP. 1121040017

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-nya sehingga penulis dapat mneyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PERUSAHAAN PELAYARAN**” sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma 4 (D4) Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis, khususnya Ibu Retno Ekowati, manusia setengah malaikat, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa yang tak ada hentinya kepada penulis, Bapak Supriyatna yang selalu bekerja keras dan berkorban demi membahagiakan penulis dan adek penulis tercinta yang senantiasa mendukung dan menjadi sumber semangat utama dalam menyelesaikan studi ini.
2. Bapak Rachmad Tri Soelistijono, S.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya.
3. Bapak Priyambodo Nur Adi Nugroho, S.T., M.T., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Teknik Bangunan Kapal.
4. Bapak Danis Maulana, S.T., M.B.A selaku Koordinator Program Studi D4 Manajemen Bisnis.
5. Ibu Yesica Novrita Devi, S.ST., M.T. selaku Dosen Pembimbing I atas ketersediaan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi, kesabaran dan pengertian kepada penulis.
6. Ibu Cintya Dyah Atikasari, S. ST., M.MT. selaku selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar membimbing dan menjadi pendengar yang baik. Saran-saran solutif dari Ibu sangat membantu penulis dalam menemukan arah dan semangat selama penyusunan tugas akhir ini.

7. Ibu Devina Puspita Sari, S.T., M.T. selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bisnis.
8. Bapak dan Ibu dosen penguji yang banyak membantu memperbaiki kekurangan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen PPNS, khususnya Program Studi Manajemen Bisnis yang telah membekali ilmu-ilmu bermanfaat dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
10. Ulil Asiliya dan Zelda Denica, sahabat yang selalu menemani penulis dalam suka dan duka, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan dukungan yang sangat berarti selama masa pengerjaan tugas akhir.
11. Ahmad Zabrojadul Lucky, Diah Ayu, Fiqih, dan Tamam yang telah menjadi teman seperjuangan sejak semester pertama hingga saat ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, tawa, semangat, dan segala bentuk bantuan yang tak ternilai selama masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini jauh lebih berwarna.
12. Semua teman-teman D4 Manajemen Bisnis khususnya angkatan 2021 yang telah memberikan bantuan berupa semangat, dukungan, dan ilmu selama pengerjaan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini sehingga penulis secara terbuka menerima segala kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta membawa kontribusi baik untuk perusahaan dan ilmu pengetahuan. Terima kasih.

Surabaya, 17 Juli 2025

Penulis

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PERUSAHAAN PELAYARAN**

**Auni Ainaa Azhari**

## **ABSTRAK**

PT Sentosa Laju Maritim merupakan perusahaan pelayaran yang baru berdiri di Samarinda dan berupaya memperluas pangsa pasar jasa pelayaran di wilayah Indonesia Timur. Namun, kualitas pelayanan yang belum optimal menjadi hambatan utama. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode *SERVQUAL* (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil *SERVQUAL* menunjukkan hampir seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, dengan gap tertinggi pada *Responsiveness* (-0,56) dan *Assurance* (-0,49), yang mengindikasikan pelayanan belum memenuhi ekspektasi pelanggan. Nilai rata-rata tingkat kesesuaian IPA sebesar 100,8%. Dari 23 atribut yang dianalisis, terdapat 8 atribut berada pada Kuadran A (prioritas utama), meliputi kecepatan merespons keluhan, ketepatan waktu pelayanan kapal, kemampuan komunikasi staf, dan sikap sopan petugas. Usulan perbaikan meliputi pelatihan rutin bagi SDM, evaluasi kinerja berbasis indikator pelayanan, penataan SOP internal, serta penerapan sistem pengaduan digital. Dengan fokus pada atribut prioritas, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, memperkuat reputasi, serta mendukung strategi menuju *Initial Public Offering* (IPO).

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Pelayaran, Kepuasan Pelanggan, *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis*.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

# ***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION USING THE SERVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS IN A SHIPPING COMPANY***

**Auni Ainaa Azhari**

## ***ABSTRACT***

*PT Sentosa Laju Maritim is a newly established shipping company in Samarinda that aims to expand its market share in the shipping services sector within Eastern Indonesia. However, suboptimal service quality has become a major obstacle. This study aims to analyze customer satisfaction levels and identify service attributes that should be prioritized for improvement. The research employs a descriptive quantitative and qualitative approach using the SERVQUAL method (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) and Importance Performance Analysis (IPA). The SERVQUAL results indicate that all dimensions have negative gap values, with the highest gaps found in Responsiveness (-0.56) and Assurance (-0.49), suggesting that the services provided have not met customer expectations. The average IPA conformity level is 100.8%. Of the 23 attributes analyzed, eight are located in Quadrant A (high priority), including speed in responding to complaints, timeliness of vessel services, staff communication skills, and courteous behavior of employees. Improvement proposals include regular staff training, performance evaluation based on service indicators, internal SOP restructuring, and the implementation of a digital complaint system. By focusing on these priority attributes, the company is expected to enhance customer satisfaction and loyalty, strengthen its reputation, and support its strategic plan toward an Initial Public Offering (IPO).*

***Keywords:*** Service Quality in Shipping, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Importance Performance Analysis

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	vii
<b>ABSTRAK .....</b>	ix
<b>ABSTRACT .....</b>	xi
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xvii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xix
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xxi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	7
1.3    Tujuan Penelitian .....	8
1.4    Manfaat Penelitian .....	8
1.5    Batasan Masalah.....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	11
2.1    Profil Perusahaan .....	11
2.2    Perusahaan Pelayaran.....	12
2.2.1    Jenis-Jenis Kegiatan Pelayaran .....	12
2.2.2    Kapal <i>Tugboat</i> dan <i>barge</i> .....	13
2.2.3 <i>Freight charter</i> dan <i>Time Charter</i> .....	13
2.2.4    Perjanjian Charter Kapal.....	14
2.2.5    Tugas Perusahaan Pelayaran .....	15
2.3    Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	15
2.3.1    Teori Kualitas menurut Parasuraman, Zeitham dan Berry (1985)....	16
2.3.2    Teori Kotler dan Keller (2016) .....	16
2.4    Manajemen Operasional.....	16
2.4.1    Peranan Bagian Operasional dalam Pelayanan.....	17
2.4.2    Alur Sistem Manajemen Operasional .....	18

2.4.3	Tantangan Manajemen Operasional .....	19
2.5	Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	19
2.6	Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	20
2.6.1	Dimensi SERVQUAL .....	20
2.6.2	Proses Pengukuran.....	21
2.6.3	Skala Likert .....	22
2.7	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	22
2.7.1	Proses <i>Importance Performance Analysis</i> .....	23
2.7.2	Rumus Perhitungan .....	23
2.8	Dinamika Perusahaan yang Baru Berdiri .....	26
2.9	Fluktuasi Permintaan Layanan .....	27
2.10	Populasi dan Sampel.....	28
2.11	Uji Validitas.....	29
2.12	Uji Reliabilitas.....	30
2.13	Penelitian Terdahulu.....	32
<b>BAB 3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	35
3.1	Alur Penelitian.....	35
3.2	Tahapan Penelitian .....	36
3.3	Jadwal Penelitian .....	41
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	43
4.1	Struktur Perusahaan Perusahaan.....	43
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	44
4.1.2	Bidang Usaha.....	44
4.1.3	Proses Alur Bisnis .....	45
4.2	Penyebaran Kuesioner .....	47
4.2.1	Hasil Uji Validitas .....	48
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	54
4.3	Metode <i>Servqual</i> .....	57
4.4	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	66
4.5	Rekomendasi Usulan Perbaikan .....	75
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	81
5.1	Kesimpulan.....	81

5.2	Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		85
<b>LAMPIRAN .....</b>		89
<b>BIODATA PENULIS .....</b>		133

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Permohonan Data.....	89
<b>Lampiran 2.</b> Pelanggan Perusahaan layanan jasa .....	90
<b>Lampiran 3.</b> Desain Kuesioner.....	92
<b>Lampiran 4.</b> Data <i>Customer Complaint</i> 2024 .....	96
<b>Lampiran 5.</b> Undang-Undang 17 Tahun 2008 .....	97
<b>Lampiran 6.</b> Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 1969.....	98
<b>Lampiran 7.</b> Surat Pengantar <i>Expert Judgement</i> .....	99
<b>Lampiran 8.</b> Balasan <i>Expert Judgment</i> .....	100
<b>Lampiran 9.</b> Tabel <i>r Product Moment</i> .....	102
<b>Lampiran 10.</b> <i>Google Form</i> untuk kuesioner .....	103
<b>Lampiran 11.</b> Tabel Tubelensi Data Kuesioner.....	109
<b>Lampiran 12.</b> Hasil Uji Validitas <i>SPSS Software</i> .....	113
<b>Lampiran 13.</b> Hasil Uji Validitas <i>Excel</i> .....	117
<b>Lampiran 14.</b> Uji Reliabilitas .....	118
<b>Lampiran 15.</b> Data Perhitungan Metode <i>Servqual</i> .....	120
<b>Lampiran 16.</b> Data Perhitungan Metode IPA.....	122
<b>Lampiran 17.</b> Usulan perbaikan .....	125
<b>Lampiran 18.</b> Usulan perbaikan .....	126
<b>Lampiran 19.</b> Program Sertifikasi BNSP BLK Samarinda .....	128
<b>Lampiran 20.</b> Dokumentasi Permintaan Izin Data dan Usulan Perbaikan.....	129
<b>Lampiran 21.</b> Dokumentasi .....	130

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Skala Likert.....	22
Tabel 2. 2 Tingkat Hubungan Interval Koefisien.....	31
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. 1 Desain Kuesioner .....	37
Tabel 3. 2 Pembobotan Kuesioner .....	37
Tabel 3. 3 Atribut Kuesioner.....	37
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja .....	48
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan .....	51
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja .....	56
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan.....	57
Tabel 4. 5 Hasil Gap Kualitas Pelayanan Per Atribut.....	59
Tabel 4. 6 Hasil Gap Kualitas Pelayanan Per Dimensi Kualitas.....	62
Tabel 4. 7 Rangking Atribut Berdasarkan Nilai Gap Per Atribut.....	62
Tabel 4. 8 Tabel Hasil Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja dan Harapan	67
Tabel 4. 9 Tabel Hasil Nilai Rata – rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepuasan	69
Tabel 4. 10 Tabel Usulan Perbaikan .....	75

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Jumlah Permintaan Layanan Jasa.....	2
Gambar 1. 2 <i>Customer Complaint</i> 2024 .....	3
Gambar 2. 1 Tugboat SLM 1 .....	11
Gambar 2. 2 Alur Manajemen Operasional .....	18
Gambar 2. 3 Diagram Kartesius.....	24
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	36
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	43
Gambar 4. 2 Alur proses bisnis perusahaan .....	45
Gambar 4. 3 Diagram Radar .....	61
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius IPA .....	70
Gambar 4. 5 Diagram Kartesius “Kuadran I” .....	73

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia sangat bergantung pada transportasi laut sebagai sarana utama distribusi barang dan mobilitas antar wilayah. Sektor pelayaran menjadi tulang punggung perekonomian nasional dan membutuhkan pelayanan yang berkualitas untuk mendukung efisiensi dan efektivitas operasionalnya (Sumardi, 2020). Selain itu, jasa transportasi laut juga berperan strategis dalam menunjang kehidupan masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi nasional (Kendek dkk., 2023). Namun, meskipun peranannya yang penting, industri pelayaran menghadapi tantangan persaingan yang semakin ketat, baik dari sisi operasional maupun kepuasan pelanggan. Perusahaan pelayaran dituntut untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi guna menjaga kepuasan pelanggan dan daya saing di pasar global. Kepuasan pelanggan sendiri menjadi indikator utama keberhasilan perusahaan dalam memenuhi harapan pasar serta mempertahankan loyalitas pelanggan (Syaban dan Mokodompit, 2024).

Sejalan dengan pentingnya kepuasan pelanggan dalam industri pelayaran, PT Sentosa Laju Maritim merupakan perusahaan pelayaran yang baru berdiri selama kurang lebih setahun dan berlokasi di Samarinda, Kalimantan Timur. Kota Samarinda sebagai pusat maritim yang strategis memberikan peluang besar bagi perusahaan untuk berkembang. Namun, sebagai entitas bisnis yang masih muda, perusahaan ini menghadapi tantangan besar dalam membangun fondasi operasional yang kuat. Salah satu tantangan utama adalah bagaimana menyediakan layanan berkualitas tinggi di tengah keterbatasan sumber daya dan struktur organisasi yang belum sepenuhnya optimal (Putri dan Rahayu, 2022). Selain itu, rencana perusahaan untuk melakukan *Initial Public Offering* (IPO) menjadi perhatian utama, karena proses ini menuntut perusahaan memiliki kredibilitas yang tinggi serta mendapatkan kepercayaan dari pasar dan investor.

Namun, dalam upaya membangun kredibilitas dan mendapatkan kepercayaan pasar, PT Sentosa Laju Maritim menghadapi tantangan lain, yaitu fluktuasi permintaan pelanggan. Berdasarkan analisis data internal perusahaan, fluktuasi ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kurangnya koordinasi internal dan komunikasi yang tidak efektif. Hal ini mengakibatkan kebutuhan pelanggan tidak terpenuhi dengan optimal, yang pada akhirnya mendorong mereka mencari alternatif lain. Ketidakstabilan permintaan layanan juga berdampak negatif terhadap upaya perusahaan dalam memperluas pangsa pasar (Rohman dan Hidayati, 2021). Oleh karena itu, membangun citra positif serta meningkatkan kualitas layanan menjadi strategi yang krusial bagi perusahaan untuk menarik pelanggan baru sekaligus mempertahankan pelanggan lama.



Gambar 1. 1 Jumlah Permintaan Layanan Jasa  
(Data Perusahaan, 2024)

Berdasarkan Gambar 1.1, pentingnya peningkatan kualitas layanan juga tercermin dari analisis lebih lanjut terhadap data internal perusahaan yang menunjukkan bahwa layanan *Freight Charter* mendominasi permintaan, dengan lebih dari 200 permintaan sepanjang tahun 2024. Namun, fluktuasi jumlah pelanggan menunjukkan adanya ketidakstabilan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Data ini menegaskan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan, terutama untuk atribut yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, analisis mendalam diperlukan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam layanan perusahaan. Dimana perusahaan menawarkan layanan : Penyewaan kapal (*Freight Charter & Time Charter*), *Demurrage* dan jasa pandu.

Pada awal tahun, jumlah pelanggan terlihat rendah dan cenderung stagnan dari Januari hingga Maret. Namun, dari bulan April hingga Juni, terjadi peningkatan yang signifikan, mencapai puncaknya sekitar 50 permintaan jasa layanan pada bulan Juni dan Agustus. Setelah itu, jumlah pelanggan kembali menurun secara bertahap pada bulan Juli. Fluktuasi ini menunjukkan adanya masalah dalam menjaga kestabilan jumlah permintaan pelanggan, yang berakar pada ketidakpuasan terhadap layanan.



Gambar 1. 2 Customer Complaint 2024  
(Data Perusahaan, 2024)

Selain itu Pada Gambar 1.2 sesuai pada Lampiran 4, meningkatnya jumlah keluhan pelanggan menjadi indikator tambahan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dan kualitas layanan yang diterima, Dimana jumlah keluhan pelanggan juga mengalami peningkatan yang signifikan pada bulan-bulan terkait, khususnya pada bulan Juni dan Desember. Berdasarkan Gambar 1.1, jumlah permintaan layanan jasa PT Sentosa Laju Maritim pada tahun 2024 mengalami fluktuasi yang cukup signifikan. Permintaan tertinggi tercatat pada bulan Juni dan Agustus dengan jumlah mencapai kurang lebih 50 permintaan, sedangkan permintaan terendah terjadi pada periode Januari hingga Maret dengan kisaran 20–25 permintaan.

Jika dibandingkan dengan data keluhan pada Gambar 1.2, terlihat bahwa jumlah keluhan cenderung meningkat pada periode dengan permintaan layanan yang tinggi. Sebagai contoh, pada bulan Juni terdapat 50 permintaan layanan

dengan jumlah keluhan sebanyak 8 kasus atau sekitar 16%, sedangkan pada bulan Desember terdapat 40 permintaan layanan dengan 7 keluhan atau sekitar 17,5%.

Keluhan yang diterima perusahaan pada periode tersebut antara lain berupa keterlambatan keberangkatan kapal akibat proses administrasi dokumen yang memerlukan waktu cukup lama, respon yang kurang cepat terhadap keluhan atau permintaan informasi, kesalahan pencatatan dokumen seperti manifest dan surat jalan, sikap petugas yang dinilai kurang ramah dalam berinteraksi dengan pelanggan, serta koordinasi internal yang belum optimal sehingga informasi terkait jadwal kapal tidak tersampaikan secara jelas kepada pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah permintaan layanan belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan kapasitas pelayanan. Pada saat volume permintaan layanan meningkat, kualitas pelayanan justru mengalami penurunan yang tercermin dari banyaknya keluhan pelanggan. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan mendorong pelanggan untuk mencari alternatif layanan lain.

Berdasarkan kondisi tersebut, perusahaan tidak hanya menghadapi persoalan eksternal berupa keluhan pelanggan, tetapi juga permasalahan internal yang berkontribusi terhadap menurunnya kualitas layanan. PT Sentosa Laju Maritim dihadapkan pada tantangan dalam struktur organisasi yang belum efektif serta rendahnya profesionalisme karyawan. Struktur organisasi yang kurang efisien menyebabkan proses pengambilan keputusan berjalan lambat, sehingga menghambat kemampuan perusahaan dalam merespons kebutuhan pelanggan secara cepat. Di sisi lain, keterbatasan kompetensi karyawan turut memicu terjadinya kesalahan operasional yang berdampak pada menurunnya kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut, permasalahan profesionalisme karyawan menjadi salah satu faktor krusial yang memperparah kondisi tersebut. Sebagian besar tenaga kerja baru tidak memiliki pengalaman maupun keterampilan yang memadai di bidang pelayaran. Hal ini menghambat efektivitas kerja serta mengurangi kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Mengingat industri pelayaran menuntut ketepatan waktu dan ketelitian dalam aspek teknis, kurangnya kompetensi karyawan berpotensi menimbulkan kesalahan operasional yang berujung pada ketidakpuasan pelanggan. Dengan kondisi tersebut,

permasalahan semakin kompleks karena tidak diimbangi dengan program pelatihan dan pengembangan karyawan yang memadai (Putri dkk., 2022).

Mengatasi masalah ini semakin penting karena rencana perusahaan untuk melakukan *Initial Public Offering* (IPO). Selain stabilitas finansial, *Initial Public Offering* (IPO) memerlukan reputasi yang baik di mata investor dan pelanggan. PT Sentosa Laju Maritim harus melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas pelayanannya sebelum memperbaiki kekurangan yang ada. Sangat penting untuk melakukan evaluasi ini untuk mendapatkan pemahaman tentang elemen layanan yang memerlukan perhatian khusus dan perbaikan. Pada penelitian ini berencana menerapkan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*. Metode *Servqual* digunakan untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (Parasuraman dkk., 1985). Sementara itu, *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memprioritaskan atribut layanan yang perlu ditingkatkan (Martilla & James, 1977). Dengan memanfaatkan kedua metode ini, perusahaan dapat menyusun langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi mereka di pasar.

Dalam konteks penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan ini, beberapa metode lain yang dapat digunakan, menurut Rustono dkk., (2021) metode *Service Performance* (SERVPERF) digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima. Berbeda dari metode SERVQUAL, yang membandingkan harapan dan persepsi pelanggan, SERVPERF hanya mempertimbangkan persepsi aktual terhadap layanan. Selanjutnya, Menurut Sari & Zamzani (2025) metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) membantu mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara komprehensif dengan mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi kepuasan. Menurut Pamungkas & Sulistiowati (2021) Dalam penelitiannya analisis kualitas layanan dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM), yaitu teknik analisis multivariat yang didasarkan pada teori penelitian dengan mengolah data melalui regresi atau analisis jalur. SEM melibatkan tiga proses utama secara bersamaan, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (*confirmatory factor analysis*), pengujian hubungan antar variabel (*path analysis*), serta pencarian model yang sesuai untuk prediksi (analisis

model struktural dan analisis regresi). Model ini digunakan untuk menggambarkan hubungan antara konsep kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Menurut Kirana & Harap (2022) dalam Herayati dkk., (2024) Metode *PIECES* memberikan kerangka kerja untuk mengevaluasi sistem pelayanan, dengan fokus pada enam kategori utama (*performance, information, economy, control, efficiency, dan service*). Terakhir menurut Titah & Sutabri (2023) kerangka *Potenciaal Gain In Customer Value* (PGVC) adalah alat yang sering digunakan dalam analisis pemasaran. Indeks ini memberikan masukan kuantitatif untuk berbagai aspek dalam analisis strategis. Nilai PGCV untuk setiap variabel atau dimensi layanan bergantung pada dua faktor utama, yaitu *Achieve Customer Value* (ACV), yang diperoleh dengan mengalikan tingkat kepentingan dengan tingkat performansi berdasarkan survei, serta *Ulthimathy Desire Customer Value* (UDCV), yang dihitung dengan mengalikan tingkat performansi tertinggi yang dapat dicapai dalam skala penelitian yang digunakan.

Sejalan dengan permasalahan yang dihadapi PT Sentosa Laju Maritim, berbagai penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Sumardi (2020) menemukan bahwa kualitas layanan di Pelabuhan Tanjung Priok masih menghadapi kesenjangan cukup besar, terutama pada dimensi *reliability, responsiveness, dan assurance*. Selanjutnya, Wijaya (2022) menekankan bahwa dalam konteks layanan pemanduan kapal, dimensi *responsiveness* menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Sejalan dengan itu, penelitian Sangadji dkk. (2025) menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dan *empathy* memiliki tingkat ketidaksesuaian tertinggi antara harapan dengan realisasi layanan di pelabuhan penyeberangan.

Di sisi lain, Naura dkk. (2024) menyoroti pentingnya digitalisasi dalam meningkatkan kualitas layanan di industri *freight forwarding*, sedangkan Nojeng dkk. (2024) menekankan bahwa integrasi metode *SERVQUAL* dengan *Six Sigma* mampu meningkatkan efektivitas evaluasi kualitas pelayanan dalam jasa reparasi kapal. Hasil-hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa permasalahan kualitas layanan bukan hanya dialami oleh satu perusahaan, melainkan menjadi isu yang relevan di berbagai sektor jasa maritim.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas pelayanan PT Sentosa Laju Maritim dengan menggunakan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini dipilih untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja pelayanan yang dirasakan pelanggan dengan harapan mereka, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih akurat mengenai aspek-aspek pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Fokus penelitian diarahkan pada permasalahan utama, yaitu keterlambatan keberangkatan kapal akibat proses administrasi, lambatnya respon terhadap keluhan atau permintaan informasi, kesalahan pencatatan dokumen, sikap petugas yang kurang ramah, serta lemahnya koordinasi internal dalam penyampaian jadwal kapal. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kesenjangan kualitas layanan melalui analisis SERVQUAL serta memetakan prioritas perbaikan dengan metode IPA, sehingga hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus dasar bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang pemikiran diatas maka dengan ini mencoba untuk melakukan penelitian dan menulis tugas akhir ini dengan judul, “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* Pada Perusahaan Pelayaran**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh perusahaan pelayaran menggunakan metode *Servqual*?
2. Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan PT Sentosa Laju Maritime menggunakan metode *Importance Performance Analysis*?
3. Apa saja usulan perbaikan prioritas perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT Sentosa Laju Maritime?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode *Servqual*.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan PT Sentosa Laju Maritime menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.
3. Untuk mengetahui usulan prioritas perbaikan apa saja yang dapat dilakukan PT Sentosa Laju Maritime dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak, manfaat tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini membantu perusahaan mengidentifikasi area layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan guna meningkatkan loyalitas pelanggan. Hasil analisis memberikan wawasan bagi perusahaan dalam merumuskan strategi peningkatan layanan. Dengan perbaikan tersebut, kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat reputasi perusahaan di mata konsumen dan pemilik.

#### **2. Bagi Akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi yang berguna bagi mahasiswa lain yang tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan. Penelitian ini dapat menjadi referensi atau gambaran dalam melakukan kajian mengenai peningkatan kepuasan pelanggan di berbagai perusahaan.

#### **3. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam situasi nyata, khususnya dalam konteks industri jasa pelayanan pada industri pelayaran.

## **1.5 Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak terlalu luas, maka ditetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada PT Sentosa Laju Maritime yang merupakan subjek penelitian.
2. Kualitas pelayanan pada perusahaan merupakan objek penelitian.
3. Data permintaan layanan dan keluhan yang digunakan periode bulan Januari – Desember 2024.
4. Data keluhan pelanggan periode Januari – Desember 2024.
5. Fokus penelitian terbatas pada pelayanan *Freight charter/Time Charter*, Jasa Pandu, dan Jasa *Demurrage*.
6. Hasil saran prioritas perbaikan sepenuhnya dikembalikan kepada perusahaan untuk evaluasi dan perbaikan internal.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

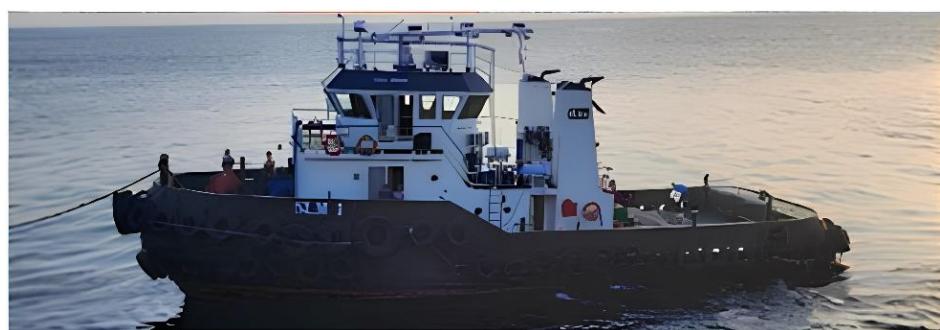
*This page is intentionally left blank*

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Profil Perusahaan

PT Sentosa Laju Maritime (SLM) adalah perusahaan pelayaran nasional yang berperan sebagai *subholding* dalam bidang *Integrated Marine Logistics*. SLM berfungsi sebagai induk dari beberapa anak perusahaan yang bergerak di sektor pelayaran dan logistik laut. Perusahaan ini didirikan pada 15 Juni 2022 berdasarkan Akta Pendirian No. 17 oleh Notaris Wahyudi, S.H. Lalu diakuisisi dan beroperasi kembali di Samarinda, Kalimantan Timur. Sebagai penyedia layanan logistik maritim yang terpadu, SLM berkomitmen untuk menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip *operational excellence* dan standar industri pelayaran yang berlaku di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan berbagai layanan, termasuk pengangkutan batu bara, penyewaan kapal, penyediaan bahan bakar kapal (*bunker service*), serta jasa pandu. Perusahaan memiliki 5 armada kapal *tugboat* dan beberapa kapal *freight charter* dan *time charter* untuk memenuhi muatan permintaan *customer* (perusahaan). Berikut armada pertama PT Sentosa Laju Maritime.



Gambar 2. 1 Tugboat SLM 1  
(Dokumentasi Perusahaan, 2024)

Hingga saat ini, PT Sentosa Laju Maritime memiliki 36 perusahaan pelanggan yang telah menggunakan layanan mereka. Daftar pelanggan yang telah bekerja sama dengan perusahaan dapat dilihat pada lampiran 2.

## **2.2 Perusahaan Pelayaran**

Menurut Pasal 1 butir (1) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, sesuai pada Lampiran 5, Pelayaran adalah suatu sistem yang mencakup perlindungan lingkungan laut, angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan, dan keamanan. Oleh karena itu, jika undang -undang pokok-pokok tersebut di atas menggambarkan seluruh ketentuan-ketentuan tentang berbagai aspek pelayaran, seperti kenavigasian, kepelabuhanan, perkapanalan, angkutan, kecelakaan kapal, pencarian dan pertolongan (*search and secure*), pencegahan dan pencemaran oleh kapal, selain ketentuan-ketentuan tentang pelatihan, sumber daya manusia, penyidikan dan ketentuan pidana.

### **2.2.1 Jenis-Jenis Kegiatan Pelayaran**

Menurut Pasal 5 Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 1969, sesuai pada Lampiran 6, jasa dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori: “dalam negeri,” “luar negeri,” dan “khusus” yang dapat diperinci sebagai berikut:

- a) Pelayaran Dalam Negeri
  1. Pelayaran Nusantara mengacu untuk kemampuan melakukan untuk menjalankan bisnis di antara orang Indonesia tanpa hanya bergantung pada undang-undang yang berlaku berbisnis di kalangan masyarakat Indonesia tanpa hanya mengandalkan peraturan perundang-undangan yang berlaku .
  2. Pelayaran Lokal adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat Indonesia dengan tujuan meningkatkan pelayanan nasional dan internasional melalui pemanfaatan bangunan seluas  $500m^3$ . Penyediaan layanan kepada masyarakat Indonesia, dengan tujuan meningkatkan layanan nasional dan internasional melalui pemanfaatan bangunan seluas  $500m^3$ .
- b) Pelayaran Luar Negeri
  1. Pelayaran Samudera Dekat, yaitu pelayaran ke Pelabuhan-pelabuhan negara tetangga yang tidak melebihi jarak 3000 mil laut dari Pelabuhan terluar di Indonesia, tanpa memandang jurusan.

2. Pelayaran Samudera, yaitu pelayaran ke dan dari luar negeri yang bukan merupakan pelayaran samudera dekat.
- c) Pelayaran Khusus, yaitu pelayaran dalam dan luar negeri dengan menggunakan kapal-kapal pengangkutan khusus untuk pengangkutan hasil industri, pertambangan dan hasil industri lainnya yang bersifat khusus

#### 2.2.2 Kapal *Tugboat* dan *barge*

Salah satu jenis kapal yang memiliki peran penting dalam industri maritim adalah kapal *tugboat*, yang dirancang khusus untuk melakukan manuver atau pergerakan kapal lainnya, baik di pelabuhan, perairan lepas, sungai, maupun terusan. Kapal ini berfungsi untuk menarik atau mendorong kapal-kapal besar yang memiliki keterbatasan dalam bermanuver, seperti kapal kargo, kapal tanker, atau kapal pesiar saat hendak sandar atau berlayar keluar dari pelabuhan (Loeis dkk., 2023)

Selain itu, *tugboat* juga digunakan untuk menarik tongkang (*barge*) yang biasanya digunakan dalam pengangkutan barang dalam jumlah besar, seperti batu bara, pasir, atau hasil tambang lainnya. Kapal ini juga berperan dalam mengevakuasi kapal rusak yang mengalami kendala teknis di tengah laut serta membantu pemindahan peralatan maritim berat, seperti anjungan pengeboran atau ponton. Dengan peranannya yang krusial, kapal *tugboat* menjadi bagian penting dalam operasional transportasi laut, industri pelayaran, serta sektor logistik dan perkapanalan.

#### 2.2.3 *Freight charter* dan *Time Charter*

##### a) *Freight Charter*

Dalam *Freight Charter*, kapal disewakan untuk perjalanan tertentu guna mengangkut muatan dari satu pelabuhan ke pelabuhan lainnya. Pembayaran dilakukan berdasarkan jumlah muatan yang diangkut (*freight*), dengan tarif yang bisa bersifat tetap atau bervariasi tergantung pada jenis muatan dan jarak tempuh. Kendali operasional tetap berada di tangan pemilik kapal, termasuk dalam menentukan rute dan jadwal pelayaran, meskipun dalam beberapa kasus, penyewa kapal (*charterer*) dapat memiliki sebagian kontrol. Sementara itu, tanggung jawab biaya operasional umumnya

ditanggung oleh pemilik kapal, tetapi dalam kondisi tertentu, sebagian biaya dapat dialihkan kepada penyewa (Tifatrans, 2023).

b) *Time Charter*

Dalam kontrak *Time Charter*, kapal disewakan kepada penyewa (*charterer*) untuk jangka waktu tertentu. Pembayaran dilakukan dalam bentuk sewa harian (*daily hire rate*) selama masa kontrak, tanpa bergantung pada jumlah muatan atau jarak tempuh. Dalam hal kendali operasional, *charterer* memiliki wewenang penuh untuk mengatur operasi kapal, termasuk menentukan rute, jadwal pelayaran, dan jenis muatan. Sementara itu, tanggung jawab biaya sepenuhnya berada di tangan *charterer*, mencakup bahan bakar, biaya kru, perawatan kapal, dan asuransi.

#### 2.2.4 Perjanjian Charter Kapal

1) Tahap Kesepakatan Awal

Pada tahap ini, pemilik kapal dan penyewa melakukan *pra-meeting* untuk membahas kebutuhan dan spesifikasi kapal. Penyewa kemudian mengajukan *Letter of Intent* (LOI) yang mencantumkan detail kapal, jenis muatan, serta durasi sewa. Pemilik kapal memberikan penawaran harga dan syarat pembayaran, sementara proses administrasi seperti verifikasi identitas dan kelengkapan dokumen juga dilakukan.

2) Tahap Pembuatan Perjanjian

Setelah mencapai kesepakatan awal, kedua belah pihak menandatangani kontrak *charter* kapal, baik dalam bentuk *time charter* maupun *voyage/freight charter*. Kontrak ini mencakup ketentuan operasional kapal, tanggung jawab pemilik dan penyewa, biaya operasional, serta durasi sewa. Dalam perjanjian ini, pemilik kapal tetap bertanggung jawab atas pemeliharaan dan kelaikan kapal, sementara penyewa mengatur operasionalnya.

3) Tahap Penentuan Biaya Sewa

Setelah kontrak disepakati, besaran biaya sewa kapal ditentukan sesuai dengan kesepakatan yang dibuat. Pembayaran dilakukan berdasarkan metode yang telah ditentukan dalam kontrak. Setelah itu, kapal diserahkan kepada penyewa untuk digunakan sesuai perjanjian.

#### 4) Penanganan Keterlambatan Pengembalian Kapal

Jika kapal tidak dikembalikan sesuai dengan waktu yang disepakati, maka penyewa dikenakan *ballast* bonus sebagai bentuk kompensasi tambahan kepada pemilik kapal.

#### 5) Penyelesaian Perselisihan

Jika terjadi perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian, penyelesaian pertama dilakukan melalui musyawarah untuk mufakat. Apabila tidak mencapai kesepakatan, sengketa dapat diselesaikan melalui jalur hukum, yaitu Pengadilan (Indriyani & Frilia, 2020).

### 2.2.5 Tugas Perusahaan Pelayaran

Perusahaan pelayaran bertanggung jawab untuk menangani semua kebutuhan kapal selama berada di pelabuhan. Menurut Hasiholan (2021), hal ini bertujuan agar kapal dapat beroperasi tanpa hambatan atau kendala selama sandar di pelabuhan. Adapun tugas utama perusahaan pelayaran meliputi:

- 1) Memenuhi kebutuhan awak kapal, seperti memberikan perawatan medis jika ada yang sakit.
- 2) Mengurus proses *clearance in* dan *clearance out* kapal.
- 3) Menyediakan kebutuhan kapal selama di pelabuhan.
- 4) Mengatur proses bongkar muat barang.
- 5) Menyelesaikan berbagai dokumen terkait muatan.

Dalam pelaksanaannya, perlindungan terhadap kepentingan kapal, nakhoda, awak kapal, muatan, serta pemilik barang dapat dilakukan oleh agen kapal. Pengusaha kapal mempercayakan agen kapal untuk menangani berbagai tanggung jawab yang berkaitan dengan operasional kapal di pelabuhan.

### 2.3 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan mengacu pada perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Beberapa teori utama dalam memahami kualitas pelayanan sebagai berikut :

### 2.3.1 Teori Kualitas menurut Parasuraman, Zeitham dan Berry (1985)

Menurut Parasuraman, Zeitham dan Berry (1985), model ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan: *Tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka (Parasuraman dkk., 1985 dalam Pasianus & Kana, 2021). Dimensi-dimensi ini mencerminkan berbagai aspek pelayanan yang dirasakan pelanggan, mulai dari fasilitas fisik dan profesionalisme penyedia layanan hingga kecepatan respons dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada standar yang diterapkan oleh perusahaan, tetapi juga pada kesesuaian antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan pengalaman nyata pelanggan, semakin rendah tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, memahami dan mengelola kesenjangan ini menjadi kunci bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

### 2.3.2 Teori Kotler dan Keller (2016)

Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan seberapa baik layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Faktor-faktor seperti kecepatan, ketepatan, serta keramahan dalam memberikan layanan berperan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Selain itu, kemampuan perusahaan dalam merespons keluhan, memberikan solusi yang efektif, serta membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan turut menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas mereka. Dengan demikian, perusahaan harus secara proaktif meningkatkan kualitas interaksi dan respons terhadap pelanggan guna menciptakan pengalaman layanan yang positif dan berkelanjutan. (Kotler & Koller, 2016 dalam Pasianus & Kana, 2021)

## 2.4 Manajemen Operasional

Manajemen operasional di industri pelayaran memainkan peran penting dalam memastikan efisiensi, keandalan, dan keberlanjutan layanan. Proses ini melibatkan berbagai kegiatan integrasi untuk mengendalikan arus barang dan

jasa dari satu titik ke titik lainnya. Dalam konteks ini, manajemen operasi tidak hanya berfokus pada pemantauan dan pengendalian aktivitas produksi, tetapi juga pada *Planning, Organizing, Actuating and Controlling* (POAC) dalam meningkatkan efisiensi operasional. Menurut Santi dkk., (2023) menekankan bahwa manajemen operasional yang terstruktur mampu menyelesaikan tantangan internal dan eksternal dengan lebih efektif, sehingga berdampak positif terhadap produktivitas perusahaan, efisiensi waktu dan biaya, serta tingkat kepuasan pelanggan.

#### 2.4.1 Peranan Bagian Operasional dalam Pelayanan

Menurut Yusnidah dkk., (2023), Bagian operasional memiliki peran krusial dalam memastikan kelancaran pelayanan terhadap kapal. Tugas utama mereka mencakup berbagai tahapan dari sebelum kedatangan kapal, saat kapal berada di pelabuhan, hingga proses keberangkatan.

##### 1) Persiapan Sebelum Kapal Tiba

Sebelum kapal mencapai pelabuhan, bagian operasional bertanggung jawab untuk menyiapkan tempat bersandar, seperti dermaga atau jetty. Mereka juga mengurus pemberitahuan kedatangan kapal (PKK) dengan melengkapi berbagai dokumen penting, seperti surat penunjukan keagenan (SPK), *manifest* muatan, serta laporan kedatangan kapal.

##### 2) Proses Saat Kapal Tiba

Ketika kapal tiba di pelabuhan, kapal tidak selalu langsung mendapat tempat sandar. Oleh karena itu, bagian operasional harus melakukan pengecekan dokumen kapal untuk mengurus izin masuk (*clearance in*). Beberapa dokumen yang diperiksa meliputi daftar awak kapal (*crew list*), daftar muatan (*manifest*), dan sertifikat keselamatan kapal.

##### 3) Pelayanan Setelah Kapal Bersandar

Setelah kapal berhasil bersandar, bagian operasional memastikan berbagai kebutuhan kapal dan awaknya terpenuhi. Hal ini mencakup penyediaan bahan bakar, air tawar, peralatan kapal, serta izin bagi awak kapal yang ingin turun ke darat. Selain itu, agen juga menangani berbagai administrasi terkait operasional kapal selama berada di pelabuhan.

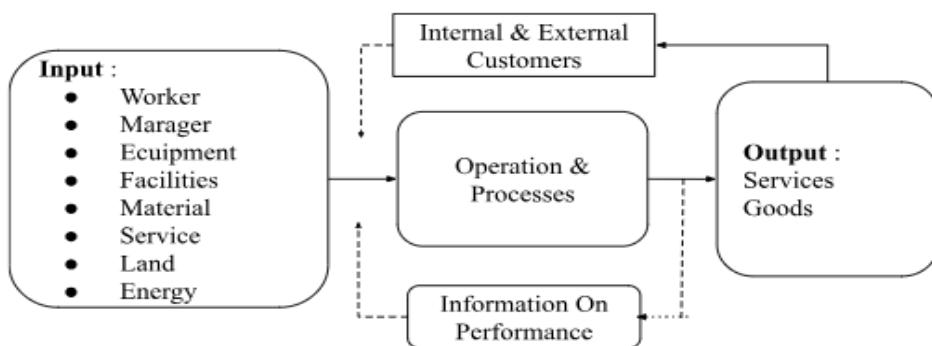
#### 4) Proses Sebelum Kapal Berangkat

Sebelum kapal meninggalkan pelabuhan, bagian operasional harus mengurus dokumen keberangkatan, termasuk laporan keberangkatan kapal dan surat persetujuan berlayar. Mereka juga bertanggung jawab atas pembayaran jasa pelabuhan, seperti navigasi, layanan lalu lintas kapal, dan biaya tambat. Semua dokumen ini dikumpulkan dan diajukan kepada otoritas terkait untuk mendapatkan izin keberangkatan.

Secara keseluruhan, bagian operasional berperan penting dalam memastikan kapal dapat berlayar dengan aman dan efisien sesuai dengan prosedur yang berlaku.

##### 2.4.2 Alur Sistem Manajemen Operasional

Berikut terdapat alur manajemen operasional dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2. 2 Alur Sistem Manajemen Operasional  
(Krajewsky dan Ritzman, 2005 dalam Sitio & Saragi, 2020)

Pada Gambar 2.2 tersebut terdapat alur system manajemen operasional Dimana proses tersebut sebagai berikut :

- Proses perubahan input dan output terdiri dari sumber daya manusia (Tenaga kerja dan Manajer), modal (peralatan dan fasilitas), bahan bakar dan pembelian jasa, tanah dan energi.
- Lingkaran melambangkan proses yang dilalui jasa, barang, atau orang dan proses tersebut dijalankan.
- Panah menunjukkan arah di mana tindakan dilakukan. Ada pelanggan di perusahaan dan sektor jasa. Pelanggan ini dapat berasal dari luar atau dari dalam organisasi.

- d) Garis putus-putus mewakili dua masukan spesifik yaitu keterlibatan pelanggan dan informasi kinerja yang berasal dari dalam dan luar organisasi.

Sebagaimana dikemukakan oleh Ratnasari (2024), Praktik manajemen operasional yang optimal memainkan peran penting dalam efisiensi dan keberhasilan operasi pemuatan dan pembongkaran kapal di pelabuhan. Hal itu terungkap dalam jurnal yang ditulis Dita Ratnasari yang menganalisis praktik manajemen operasional pada kegiatan bongkar muat kapal di pelabuhan. Studi ini menggunakan metode analitis deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menyoroti pentingnya praktik yang baik untuk mendukung pengiriman barang melalui transportasi laut.

#### 2.4.3 Tantangan Manajemen Operasional

Manajemen operasional dalam industri pelayaran mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan rute dan jadwal kapal, efisiensi bahan bakar, keselamatan maritim, hingga penerapan teknologi dalam operasional. Fokus utama dalam manajemen operasional adalah meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya logistik, dan memastikan layanan yang andal bagi pelanggan.

Manajemen operasional dalam industri pelayaran merupakan elemen krusial yang berpengaruh terhadap kinerja keseluruhan perusahaan. Dengan penerapan prinsip-prinsip *Planning, Organizing, Actuating and Controlling* (POAC) secara efektif, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional serta kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut sangat diperlukan untuk mengeksplorasi strategi inovatif yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan yang dihadapi di sektor ini.

### 2.5 Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Kepuasan pelanggan adalah elemen kunci dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Ini didefinisikan sebagai penilaian yang dilakukan oleh pelanggan terhadap kinerja produk atau layanan yang mereka terima, dibandingkan dengan harapan yang ada di benak mereka. Salah satu teori yang sering dijadikan acuan untuk memahami kepuasan pelanggan adalah

Teori Diskonfirmasi Harapan (*Expectancy Disconfirmation Theory*) (Van Ryzin, 2006 dalam Pasianus & Kana, 2021). Teori ini mengungkapkan bahwa kepuasan tercapai apabila kinerja layanan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika kinerja yang diberikan berada di bawah harapan tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2006) dalam jurnal Pasianus & Kana (2021), Kepuasan pelanggan bergantung pada perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang mereka terima. Jika pengalaman yang diperoleh lebih rendah dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika sesuai, mereka akan puas, dan jika melebihi harapan, mereka akan sangat puas atau senang (Keller dkk., 2016). Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola harapan pelanggan untuk meningkatkan pengalaman dan loyalitas mereka.

## 2.6 Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

Metode SERVQUAL (*Service Quality*) merupakan alat yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima. Dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 dalam buku Napitupulu dkk., 2021, metode ini telah menjadi salah satu pendekatan paling populer dalam penelitian mengenai kualitas layanan.

### 2.6.1 Dimensi SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, antara lain:

- a. Keandalan (*Reliability*): Kemampuan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan, secara konsisten dan akurat.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kesediaan dan kemampuan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat.
- c. Jaminan (*Assurance*): Pengetahuan dan sikap sopan santun karyawan yang mampu membangun rasa percaya pelanggan.
- d. Empati (*Empathy*): Perhatian pribadi yang diberikan kepada setiap pelanggan.

- e. **Bukti Fisik (Tangibles):** Penampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, serta materi komunikasi yang digunakan.

Dengan memahami kelima dimensi ini, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan.

#### 2.6.2 Proses Pengukuran

Proses pengukuran menggunakan metode SERVQUAL terdiri dari dua langkah utama. Menurut Sukmawati dalam Rahmawati, dkk. (2023) memiliki Langkah – Langkah untuk menyelesaikan perhitungan, sebagai berikut:

- a) Mencari nilai kinerja dari setiap variabel ( $X_i$ ) dan skor nilai harapan dari setiap variabel ( $Y_i$ )

$$X_i = (K_1 x 1) + (K_2 x 2) + (K_3 x 3) + (K_4 x 4) + (K_5 x 5) \quad (2.1)$$

$$Y_i = (H_1 x 1) + (H_2 x 2) + (H_3 x 3) + (H_4 x 4) + (H_5 x 5) \quad (2.2)$$

Dengan,

$K_1$  = Jumlah responden dengan jawaban “**sangat tidak penting**”

$K_2$  = Jumlah responden dengan jawaban “**tidak penting**”

$K_3$  = Jumlah responden dengan jawaban “**cukup penting**”

$K_4$  = Jumlah responder dengan jawaban “**penting**”

$K_5$  = Jumlah responder dengan jawaban “**sangat penting**”

- b) Menghitung rata – rata (X) dan (Y) dengan menjumlah nilai kinerja (X) dan harapan (Y) dari setiap dimensi seluruh responden

$$X_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2.3)$$

$$Y_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (2.4)$$

Dengan,

$X_i$  = Nilai rata – rata persepsi ke – i

$Y_i$  = Nilai rata – rata persepsi ke – 1

n = Jumlah responden

- c) Gap antara harapan dan persepsi

$$NS_i = Kinerja (X_i) - Harapan (Y_i) \quad (2.5)$$

Dengan,

$NS_i$  = Nilai *Servqual* (Gap) variabel ke - i

- d) Perhitungan Nilai Servqual Tiap Dimensi (Jazuli dkk., 2020)

$$\text{Gap (Q)} = \bar{P} - \bar{H} \quad (2.6)$$

Dari hasil perhitungan tersebut, jika nilai gap positif  $Q > H$ , maka kesenjangan dalam kualitas pelayanan perusahaan dapat dikategorikan sebagai “surprise” dan memuaskan. Sebaliknya, jika nilai gap negatif  $Q < H$ , maka kualitas pelayanan dianggap tidak berkualitas dan tidak memuaskan, sedangkan apabila nilai gap nol  $Q = H$ , maka layanan dinilai dikatakan berkualitas dan memuaskan.

### 2.6.3 Skala Likert

Alat yang digunakan untuk menilai kualitas layanan adalah kuesioner atau daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada pelanggan, dengan menggunakan skala *Likert*. Umumnya, skala *Likert* yang diterapkan bervariasi, seperti 1-7, 1-5, atau 1-4.

Tabel 2. 1 Skala *Likert*

Skala 1-7	Skala 1-5	Skala 1-4
Sangat setuju	7	Sangat setuju
Setuju	6	Setuju
Cukup setuju	5	Ragu - ragu
Ragu-ragu	4	Tidak setuju
Kurang setuju	3	Sangat tidak setuju
Tidak setuju	2	
Sangat tidak setuju	1	

Sumber: Chase, dkk, 2004 dalam Mustofa dkk., 2016

## 2.7 Metode *Importance Performance Analysis*

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah cara untuk menilai kepuasan pelanggan dengan melihat hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) fitur layanan atau produk. Metode ini pertama kali dibuat pada tahun 1977 oleh Martilla dan James dengan tujuan membantu bisnis memahami bagaimana pelanggan memprioritaskan fitur layanan tertentu dan seberapa baik perusahaan memenuhi ekspektasi pelanggan (Martilla & James, 1977). Karena kepraktisannya, kesederhanaannya, dan kemampuan untuk menghasilkan informasi yang jelas tentang karakteristik yang perlu dipertahankan dan area yang memerlukan perbaikan, *Importance Performance Analysis* (IPA) telah menjadi alat yang populer dalam manajemen kualitas. *Importance Performance Analysis* (IPA) menjadi sangat relevan untuk melakukan analisis

kualitas layanan dalam konteks perusahaan pelayaran seperti PT. Sentosa Laju Maritim, terutama dalam konteks perusahaan yang masih berkembang dan menghadapi berbagai masalah operasional.

### 2.7.1 Proses *Importance Performance Analysis*

Proses IPA terdiri dari beberapa langkah penting, yaitu:

- a) Pengumpulan Data: Langkah pertama adalah mengumpulkan informasi dari pelanggan melalui kuesioner yang mengeksplorasi tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut layanan.
- b) Analisis Data: Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah menghitung rata-rata nilai kepentingan dan kinerja untuk masing-masing atribut.
- c) Pemetaan dalam Matriks: Terakhir, hasil analisis akan dipetakan ke dalam sebuah diagram kartesius, yang dikenal sebagai matriks IPA, untuk mengidentifikasi posisi setiap atribut dalam empat kuadran yang berbeda.

### 2.7.2 Rumus Perhitungan

Rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Perhitungan rata - rata tingkat kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) dengan rumus sebagai berikut :

$$X_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \text{dan} \quad Y_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (2.7)$$

Dengan,

$X_i$  = Rata - rata skor kinerja (*Performance*)

$Y_i$  = Rata - rata skor Kepentingan (*Importance*)

$\sum_{i=1}^k X_i$  = Jumlah skor kinerja yang diberikan responden

$\sum_{i=1}^k Y_i$  = Jumlah skor kepentingan yang diberikan responden

$k$  = Jumlah indikator yang dinilai

$n$  = jumlah responden yang memberi penilaian

2. Menentukan tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan dengan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \% \quad (2.8)$$

Dengan,

Tki = Tingkat kesesuaian

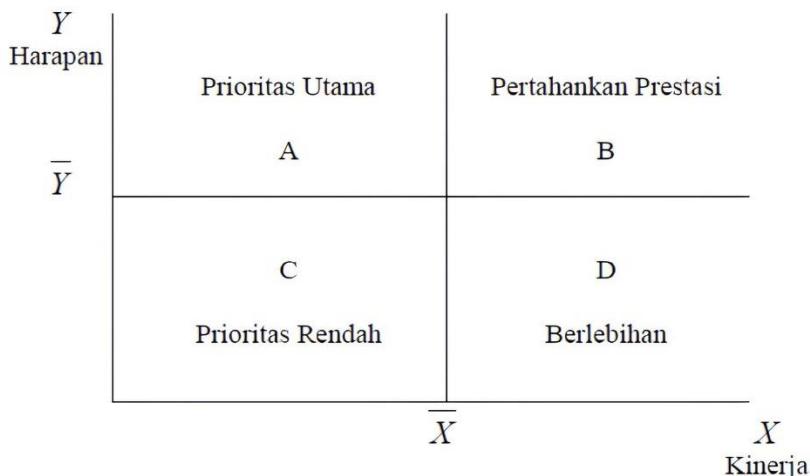
$X_i$  = Rata - rata skor kinerja (*Performance*)

$Y_i$  = Rata - rata skor kepentingan (*Importance*)

3. Lalu setelah diperoleh nilai tingkat kesesuaian (Tki) pemberian skala sesuai dibawah ini dan dilakukan untuk pemetaan kedalam keempat kuadran pada diagram kartesius.

Interpretasi Hasil :

- Jika  $Tki > 100\%$ , Kualitas pelayanan sangat memuaskan.
- Jika  $Tki = 100\%$ , Kualitas pelayanan sesuai dengan harapan.
- Jika  $Tki < 100\%$ , Kualitas pelayanan kurang memuaskan.



Gambar 2.3 Diagram Kartesius  
(Wibowo & Nuryanto, 2022)

Dimana Pada Gambar 2.3, menurut Setiawati dan Sugiharto (2008) tingkat kepentingan dan tingkat kinerja adalah dua dimensi utama yang diukur dalam proses IPA. Selanjutnya, empat kuadran membentuk diagram kartesius yang menggambarkan kedua dimensi ini. Empat kuadran terdiri dari :

- 1) *keep up the good work* (tinggi pada kepentingan dan kinerja)
- 2) *concentrate here* (tinggi pada kepentingan tetapi rendah pada kinerja)
- 3) *low priority* (rendah pada kepentingan dan kinerja)
- 4) *possible overkill* (rendah pada kepentingan dan kinerja)

Kecepatan pengurusan dokumen, keakuratan informasi, ketepatan waktu operasional, kemampuan komunikasi karyawan, dan kehandalan dalam

menangani kebutuhan pelanggan adalah karakteristik layanan yang sering dievaluasi melalui *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam industri pelayaran. Berdasarkan latar belakang PT Sentosa Laju Maritim, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja bisnis dalam memenuhi ekspektasi pelanggan yang mungkin berbeda karena permintaan yang berubah-ubah. Misalnya, perusahaan dapat menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui apakah keterlambatan layanan, yang merupakan keluhan utama pelanggan, termasuk dalam fitur yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah, sehingga perlu perbaikan.

Studi oleh Widhyharto dkk., (2023) menemukan bahwa *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah alat yang sangat baik untuk mengukur kepuasan pelanggan di bidang logistik dan transportasi. Pemetaan atribut pada diagram kartesius memungkinkan organisasi untuk mendapatkan wawasan strategis tentang bidang yang membutuhkan sumber daya yang lebih besar untuk meningkatkan kinerja. *Importance Performance Analysis* (IPA) juga membantu bisnis mengelola ekspektasi pelanggan lebih baik, terutama di pasar yang kompetitif. PT Sentosa Laju Maritim memanfaatkan metode ini untuk menyediakan data terstruktur yang dapat digunakan sebagai dasar untuk perencanaan strategis jangka panjang, terutama karena perusahaan sedang mempersiapkan *Initial Public Offering* (IPO).

*Importance Performance Analysis* (IPA) juga mudah diterapkan di berbagai industri, seperti pelayaran, di mana kualitas pelayanan sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Studi oleh Widhyharto dkk., (2023) menemukan bahwa penggunaan *Importance Performance Analysis* (IPA) memungkinkan bisnis untuk mengidentifikasi perbedaan persepsi antara manajemen internal dan pelanggan mengenai kualitas layanan. Untuk perusahaan baru seperti PT Sentosa Laju Maritim, yang mungkin belum memahami secara menyeluruh kebutuhan dan preferensi pelanggan mereka, hal ini sangat penting. Perusahaan dapat mengatasi perbedaan persepsi dengan *Importance Performance Analysis* (IPA), yang memungkinkan mereka memberikan layanan yang lebih terfokus dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Sebaliknya, penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) sangat bergantung pada kualitas informasi yang dikumpulkan dari pelanggan. Oleh karena itu, bisnis harus memastikan bahwa kuesioner atau survei yang digunakan untuk mengumpulkan data dirancang dengan baik dan mencakup fitur layanan yang terkait dengan kebutuhan pelanggan. Data yang akurat akan menghasilkan peta prioritas yang lebih jelas yang akan memudahkan bisnis dalam menentukan apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja. Metode ini memungkinkan PT Sentosa Laju Maritim untuk lebih proaktif menangani masalah yang telah ditemui, seperti kurangnya profesionalisme karyawan dan struktur organisasi yang buruk. Dengan melakukan ini, mereka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi mereka di pasar pelayaran.

Secara keseluruhan, *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah pendekatan yang efisien, mudah, dan berorientasi pada tindakan untuk mengevaluasi kinerja layanan perusahaan. Untuk PT Sentosa Laju Maritim, penerapan *Importance Performance Analysis* (IPA) tidak hanya relevan untuk meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga untuk membangun citra perusahaan yang kuat di pasar, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan meningkatkan daya saing mereka di pasar Samarinda dan lebih luas.

## 2.8 Dinamika Perusahaan yang Baru Berdiri

Dinamika perusahaan yang baru berdiri dapat dipahami melalui Teori Siklus Hidup Perusahaan (*Corporate Life Cycle Theory*), yang menggambarkan tahapan perkembangan perusahaan dari awal berdirinya hingga mencapai tahap kematangan. Menurut Eni Puji Estuti dkk (2023), siklus hidup perusahaan terdiri dari empat tahap utama: pengenalan (*introduction*), pertumbuhan (*growth*), kematangan (*maturity*), dan penurunan (*decline*).

Pada tahap pengenalan, perusahaan sering menghadapi berbagai tantangan signifikan, seperti ketidakpastian pendapatan, tingginya biaya operasional, dan minimnya basis pelanggan. Di samping itu, perusahaan yang baru berdiri biasanya memiliki keterbatasan sumber daya, sehingga sulit

bersaing di pasar yang kompetitif. Oleh karena itu, strategi yang berfokus pada inovasi pelayanan, pengidentifikasiannya kebutuhan pasar, dan manajemen risiko sangat penting untuk memastikan kelangsungan hidup bisnis.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa pemahaman tentang siklus hidup perusahaan dapat membantu bisnis baru dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk bertahan dan berkembang. Pada tahap awal, fleksibilitas operasional dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan pasar menjadi kunci kesuksesan. Estuti dkk., (2023) menekankan pentingnya pendekatan manajemen yang berbeda untuk setiap tahap dalam siklus hidup, agar perusahaan dapat memanfaatkan peluang dan mengatasi tantangan yang ada. Dengan memahami dinamika ini, perusahaan mampu mengalokasikan sumber daya secara efisien dan meningkatkan daya saing mereka di pasar global.

## 2.9 Fluktuasi Permintaan Layanan

Fluktuasi permintaan layanan jasa adalah fenomena yang sering terjadi dalam dunia ekonomi, dipengaruhi oleh beragam faktor yang dapat mengakibatkan perubahan signifikan dalam tingkat permintaan. Salah satu teori yang tampak relevan untuk memahami fluktuasi ini adalah Teori Permintaan dan Penawaran. Teori ini menjelaskan bahwa perubahan permintaan dapat muncul akibat faktor-faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah, kondisi ekonomi global, dan perubahan preferensi konsumen. Sebagai contoh, ketika pendapatan masyarakat meningkat, permintaan terhadap layanan jasa tertentu cenderung ikut meningkat, sedangkan penurunan pendapatan dapat menyebabkan permintaan menurun.

Selain itu, faktor musiman juga berperan penting misalnya, permintaan terhadap layanan pariwisata biasanya melonjak selama musim liburan, namun mengalami penurunan di luar musim tersebut. Dalam konteks layanan jasa, fluktuasi permintaan juga dipengaruhi oleh inovasi teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Estuti dkk., (2023) mengungkapkan bahwa fluktuasi dalam permintaan layanan jasa sering kali berkorelasi dengan dinamika pasar yang cepat dan ketidakpastian

yang dihadapi oleh penyedia layanan. Penelitian ini menekankan pentingnya bagi perusahaan untuk mengembangkan strategi yang fleksibel guna merespons perubahan permintaan secara efektif, yang mencakup penyesuaian harga serta pengembangan produk baru. Dengan memahami pola fluktuasi ini, perusahaan dapat lebih efisien dalam mengelola sumber daya dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 2.10 Populasi dan Sampel

### a) Populasi

Populasi merupakan subjek dalam suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2016), populasi adalah wilayah generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji dan diambil kesimpulannya. Dengan demikian, populasi tidak hanya terbatas pada manusia, tetapi juga dapat berupa objek atau elemen lain. Selain itu, populasi tidak hanya merujuk pada jumlah keseluruhan subjek atau objek yang diteliti, tetapi juga mencakup karakteristik atau sifat yang melekat pada mereka (Fajri dkk., 2022). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh pelanggan pada perusahaan yang berjumlah 36 pelanggan.

### b) Sampel

Menurut Sugiyono (2016) dalam Fajri dkk., (2022), sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki jumlah dan karakteristik tertentu. Agar dapat mewakili populasi, sampel harus memiliki sifat atau ciri yang sesuai dengan populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan melalui proses yang disebut *sampling*, yaitu pemilihan objek penelitian dari populasi. Dalam penelitian ini, seluruh populasi dijadikan sampel, sehingga metode yang digunakan adalah *sampling* jenuh.

Menurut Sugiyono (2015) dalam Fajri dkk., (2022), *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel ketika seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik ini biasanya diterapkan jika jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau jika peneliti ingin memperoleh hasil dengan tingkat kesalahan yang sangat kecil. *Sampling* jenuh juga dikenal sebagai

*sensus*, di mana semua anggota populasi menjadi sampel penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, penulis tidak menentukan sampel secara terpisah, melainkan meneliti seluruh anggota populasi yang berjumlah 36 pelanggan.

## 2.11 Uji Validitas

Dalam mencari dan mengetahui kevalidan dari indikator pertanyaan perlu dilakukan uji validitas sebelum proses pengolahan data, dengan cara mengetahui hubungan (korelasi) antara skor setiap pertanyaan dengan skor total. Mengukur apa yang seharusnya diukur dan bisa sesuai pada indikator yang digunakan *valid*. Menurut Sugiyono (2017) dalam Napitupulu dkk., (2021), data yang diperoleh sesuai kenyataan, maka penelitian akan dikatakan *valid*. Berikut beberapa langkah untuk menentukan koefisien korelasi.

### 1. Menentukan hipotesis

H<sub>0</sub> : Skor pertanyaan berkorelasi positif pada indikator (*valid*)

H<sub>1</sub> : Skor pertanyaan tidak berkorelasi positif pada indikator (tidak *valid*)

### 2. Menentukan nilai *r tabel*

Dalam memperoleh *critical value* pada tabel nilai *r*, perlu dihitung derajat kebebasan terlebih dahulu dari tabel *r* (*product moment pearson*) dengan :

$$df = n - 2 \quad (2.9)$$

Dengan,

Df = Derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

### 3. Menentukan *r* hitung

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (2.10)$$

Dengan,

*r* = Koefisien korelasi

X<sub>i</sub> = Skor penilaian tingkat kinerja

Y<sub>i</sub> = Skor penilaian tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

4. Membandingkan hasil  $r$  hitung dengan  $r$  tabel (Ghozali, 2016 dalam Napitupulu dkk., 2021)
  - a) Tentukan tingkat signifikan ( $\alpha$ ), biasanya 0.05
  - b) Mencari nilai kritis  $r$  tabel berdasarkan derajat kebebasan ( $df = n - 2$ )
  - c) Jika  $r > r$  tabel, maka indikator pertanyaan kuesioner tersebut valid
  - d) Jika  $r \leq r$  hitung, maka indikator pertanyaan kuesioner tersebut tidak valid
  - e) Interpretasi
    - Validitas Tinggi apabila korelasi mendekati 1 (positif) atau -1 (negatif).
    - Validitas Rendah apabila korelasi mendekati 0

## 2.12 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat konsistensi (keandalan) hasil pengukuran kuesioner. Apabila data yang dihasilkan sama setelah diuji cobakan berulang-ulang pada kelompok yang sama maka kuesioner dikatakan reliabel. Beberapa jenis pengujian reliabilitas :

- a) Reliabilitas Tes-Ulang (*Test-Retest Reliability*): Menguji konsistensi hasil dari pengukuran yang sama pada waktu yang berbeda.
- b) Reliabilitas Konsistensi Internal (*Internal Consistency*): Mengukur konsistensi antar item dalam satu instrumen. Misalnya, Cronbach's Alpha sering digunakan untuk mengukur jenis reliabilitas ini.
- c) Reliabilitas Antar Penilai (*Inter-Rater Reliability*): Digunakan untuk mengevaluasi konsistensi hasil yang diberikan oleh penilai yang berbeda terhadap objek yang sama.
- d) Reliabilitas Bentuk Paralel (*Parallel-Forms Reliability*): Menguji konsistensi hasil antara dua bentuk instrumen yang berbeda tetapi memiliki isi yang setara.

Kisaran angka koefisien reliabilitas adalah 0,00 sampai dengan 1,00. nilai  $\alpha$  indikator pertanyaan kuesioner dinyatakan *reliabel* jika  $> 0,70$  (Ghozali, 2016 dalam Napitupulu dkk, 2021). Metode dalam uji reliabilitas :

1. Metode ini paling umum digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari suatu instrumen. Menurut Dewi 2018 dalam Napitupulu, 2021 rumus *Cronbach's Alpha* adalah :

$$r = \left[ \frac{k}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sum \sigma_t^2} \right] \quad (2.11)$$

Dengan,

$r$  = Reliabilitas indikator pertanyaan

$k$  = Jumlah indikator pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians indikator pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$  = Varians total

2. *Split-Half Reliability*

Instrumen dibagi menjadi dua bagian dan hasil pengukuran dari kedua bagian diuji korelasinya

3. Uji Reliabilitas dengan SPSS atau *Software Lain*

Analisis reliabilitas sering dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS, yang menyediakan fitur otomatis untuk menghitung *Cronbach Alpha's* dan analisis lainnya. Untuk mengukur tingkat keandalan kuisioner mengacu pada tabel berikut ini :

Tabel 2. 2 Tingkat Hubungan Interval Koefisien

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
$0,81 < r \leq 1,00$	Sangat Tinggi
$0,61 < r \leq 0,80$	Tinggi
$0,41 < r \leq 0,60$	Cukup
$0,21 < r \leq 0,40$	Rendah
$0,00 < r \leq 0,21$	Sangat Rendah

Sumber: Ari Kunto, 2013 dalam Napitupulu dkk., 2021

## 2.13 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk membandingkan penelitian yang sedang dikerjakan dengan penelitian yang sudah dilakukan, sehingga penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai acuan dalam penyusunan penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian. Berikut penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan:

Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Peneliti & Tahun	Metode	Hasil Penelitian
1.	Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Laut (Survei pada Perusahaan Pelayaran di Pelabuhan Tanjung Priok, 2015)	Sumardi, (2020)	Pendekatan Metode <i>Servqual</i>	Penelitian ini menemukan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan transportasi laut di Pelabuhan Tanjung Priok. Dengan metode <i>Servqual</i> , kinerja pelayanan mendapat skor 2,90, sementara harapan perusahaan pelayaran mencapai 4,33, menunjukkan kebutuhan perbaikan. Dimensi keandalan menjadi aspek paling krusial, diikuti oleh bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati. Tingkat pemenuhan harapan hanya 66,9%, menandakan perlunya peningkatan dalam infrastruktur, teknologi, serta responsivitas layanan. Fokus utama perbaikan adalah bukti fisik, diikuti oleh aspek keandalan dan daya tanggap, agar pelayanan lebih efisien dan memenuhi ekspektasi pengguna jasa.

No	Judul	Peneliti & Tahun	Metode	Hasil Penelitian
2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan KM. Express Bahari Rute Gresik-Bawean dengan Metode <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i>	Ade Febriansyah Syaputra, Moch Nuruddin (2024)	Metode <i>Service Quality</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i>	Penelitian ini menilai kepuasan pelanggan KM Express Bahari rute Gresik - Bawean dengan metode SERVQUAL dan IPA. Hasilnya menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan, terutama pada aspek keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Perbaikan perlu difokuskan pada ketepatan jadwal dan kenyamanan fasilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
3.	Analisis Kualitas Layanan Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) Pada Perusahaan Freight Forwarding Menggunakan <i>Service Quality</i> ( <i>Servqual</i> )	Rifda Tsabita Naura, Yugowati Praharsi dan Alfred Bawole, (2024)	Metode <i>Servqual</i> , <i>Importance Performance Analysis</i> , dan <i>Potential Gain in Customer Value</i>	Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan PPJK di perusahaan <i>Freight Forwarding</i> dengan metode <i>Servqual</i> , IPA, dan PGCV. Dari 38 atribut layanan, 33 memiliki gap negatif, menunjukkan ketidakpuasan pelanggan. Analisis IPA mengidentifikasi 7 atribut prioritas perbaikan, sementara PGCV menetapkan pemahaman pelanggan, digitalisasi layanan, dan peningkatan komunikasi sebagai fokus utama. Rekomendasi mencakup pengembangan aplikasi, peningkatan tenaga kerja, dan monitoring ketat untuk meningkatkan kepuasan dan daya saing layanan.
4.	Analisa Kualitas Pelayanan Jasa Reparasi Kapal Menggunakan Metode Integrasi <i>Servqual</i> dan <i>Six Sigma</i> di Galangan Kapal PT. Layar Perkasa Nusantara Shipyard Barru"	Reskiyah Auliah Nojeng, Nurhayati, Rauf Taufik Nur (2024)	Metode <i>Servqual</i> dan <i>Six Sigma DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve,</i>	Penelitian ini menilai kualitas layanan reparasi kapal di PT. Layar Perkasa Nusantara Shipyard dengan metode <i>Servqual</i> dan <i>Six Sigma</i> . Hasilnya menunjukkan gap -0.60 antara harapan dan persepsi pelanggan, dengan nilai sigma 3.20, menandakan kualitas layanan masih perlu ditingkatkan. Prioritas perbaikan mencakup ketepatan waktu, akses informasi, modernisasi peralatan, dan fasilitas bengkel. Solusi yang disarankan

No	Judul	Peneliti & Tahun	Metode	Hasil Penelitian
			<i>Control)</i>	meliputi pemeliharaan rutin, perbaikan perencanaan, peningkatan komunikasi, dan penambahan tenaga kerja untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional
5.	Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Waai Maluku Tengah Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Fauzan A. Sangadji, Juliet G. Metekohy & Fahira W. Sangadji (2025)	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Penelitian ini menilai kualitas layanan Pelabuhan Penyeberangan Waai dengan metode IPA dan menemukan kesenjangan layanan di aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Dimensi <i>assurance</i> (-2,84) dan <i>empathy</i> (-1,86) memiliki gap terbesar. Perbaikan diperlukan pada fasilitas keselamatan, kebersihan, informasi layanan, dan aksesibilitas untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

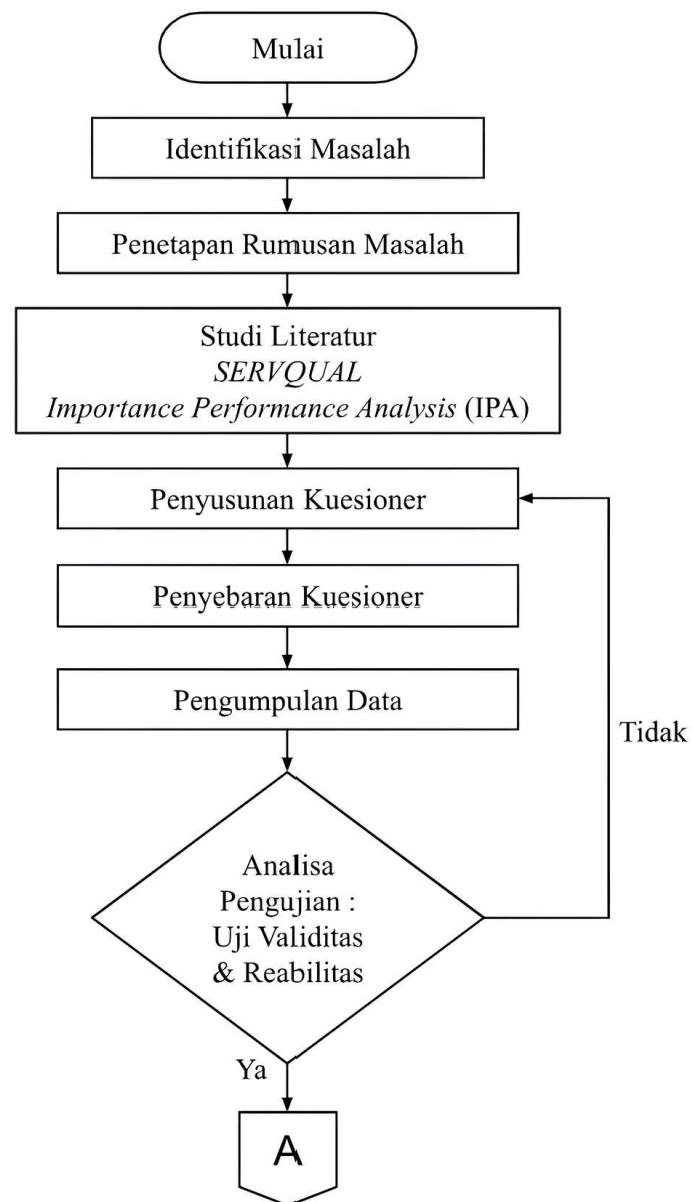
Sumber: Penulis, 2025

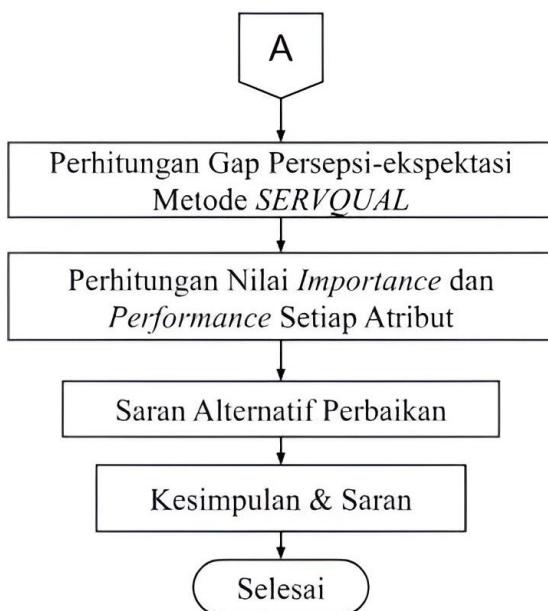
## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Alur Penelitian

Tahapan penelitian adalah suatu runtutan atau tahapan yang dilakukan untuk menyelesaikan penelitian. Pada penelitian ini untuk memudahkan dalam mengerjakan penelitian maka berikut tahapan penelitiannya:





Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

### 3.2 Tahapan Penelitian

#### 1. Tahap Pendahuluan

Tahap pendahuluan merupakan langkah awal dalam pelaksanaan penelitian yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### a) Identifikasi Masalah

Bagian ini mengidentifikasi permasalahan kualitas pelayanan di PT Sentosa Laju Maritime berdasarkan penilaian pelanggan, guna merumuskan masalah secara jelas dan menetapkan tujuan penelitian.

##### b) Penetapan Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian

Pada tahapan ini merupakan tahap pengembangan dari Langkah identifikasi masalah, dimana tahap ini peneliti membuat rumusan masalah berdasarkan hasil identifikasi masalah, menentukan tujuan penelitian yang ingin dicapai dan menentukan manfaat yang ingin didapat, dengan tujuan agar saat dilakukan penelitian peneliti dapat fokus dalam Batasan masalah yang ditentukan.

##### c) Studi Literatur

Studi literatur merupakan studi yang berhubungan dengan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan ini dapat membantu dalam proses analisis untuk menyelesaikan permasalahan yang

diperoleh. Adapun literatur-literatur yang digunakan dalam proses penelitian yaitu metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*.

## 2. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner adalah sebuah lembaran yang berisi daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Penyusunan atribut pertanyaan disusun sesuai dengan 5 dimensi *Servqual*. Berikut desain kuesioner yang akan digunakan.

Tabel 3. 1 Desain Kuesioner

No	Pertanyaan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan				
		SS	S	CS	TS	STS	SS	S	CS	TS	STS
	KEANDALAN (Reliability)										
1											

Pembobotan kuesioner terbagi menjadi lima penilaian (skala *likert*) pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Pembobotan Kuesioner

Tingkat Kinerja (K)		Tingkat harapan/kepentingan (H)	
Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai
Sangat setuju	5	Sangat setuju	5
Setuju	4	Setuju	4
Ragu – ragu	3	Ragu – ragu	3
Tidak setuju	2	Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1	Sangat tidak setuju	1

Tabel 3. 3 Atribut Kuesioner

No	Kode	Atribut
Dimensi <i>Tangibles</i>		
1	T1	Penggunaan teknologi yang terintegrasi secara online
2	T2	Fasilitas kantor layanan customer
3	T3	Kepemilikan staf yang memadai
4	T4	Kepemilikan sistem informasi teknologi yang mutakhir untuk proses pelayanan administrasi perijinan kapal ( <i>clearance in/out</i> dan pergerakan kapal)
5	T5	Kepemilikan sistem informasi teknologi mutakhir untuk proses pelayanan kapal (pergerakan kapal)
Sumber : Sumardi, 2020 & Naura dkk, 2024		
Dimensi <i>Reliability</i>		
6	R1	Ketepatan pelayanan administrasi terkait perijinan operasional kapal sesuai dengan <i>Service Level Agreement</i>

No	Kode	Atribut
7	R2	Pemberian pelayanan oleh petugas sejak awal secara profesional kepada pengguna jasa.
8	R3	Pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
9	R4	Pemberitahuan oleh petugas kapan tepatnya pelayanan akan diberikan
Sumber : Sumardi, 2020		
Dimensi <i>Responsiveness</i>		
10	S1	Itikad baik petugas di instansi pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah perusahaan pelayaran
11	S2	Pemberian pelayanan oleh petugas dengan cepat dan tepat
12	S3	Kesiapsediaan petugas dalam membantu pengguna jasa / perusahaan pelayaran
13	S4	Petugas dengan senang hati menerima setiap keluhan pengguna jasa dan segera memberikan Solusi
14	S5	Penanganan Keluhan Pelanggan
Sumber : Sumardi, 2020 & Naura dkk,2024		
Dimensi <i>Assurance</i>		
15	A1	Ketersediaan SDM yang memiliki kemampuan kerja yang handal
16	A3	Kesopanan petugas kepada pengguna jasa
17	A4	Sikap petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa
Sumber : Ali Sabhan, 2018 & Sumardi, 2020		
Dimensi <i>Empathy</i>		
18	E1	Keramahan dan kesopanan sikap pelayanan staf administrasi
19	E2	Koordinasi yang baik antara staf administrasi dengan customer
20	E3	Jam kerja pelayanan yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa
21	E4	Perhatian yang diberikan petugas kepada pengguna jasa secara personal.
Sumber : Ali Subhan, 2018 & Sumardi, 2020		

Penelitian ini menggunakan dimensi dan atribut kuesioner *Servqual* berdasarkan acuan penlitian terdahulu dan didapat dari hasil validasi oleh *Expert Judgement* pihak Perusahaan yaitu *Manager Marketing* dan *Head Administrasi* untuk memastikan bahwa dimensi dan atribut yang digunakan telah relevan atau *representative* terhadap kondisi Perusahaan mengacu pada literatur terkait 5 dimensi *Servqual* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

### 3. Penyebaran Kuesioner

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan PT Sentosa Laju Maritime. Pada PT Sentosa Laju

Maritime memiliki *customer* (perusahaan) yang sering menggunakan jasa sebanyak 36 perusahaan. Penyebaran kuesioner diberikan kepada supervisor atau yang mewakili perusahaan untuk mengawasi kualitas pelayanan oleh PT SLM. Setiap perusahaan mewakili minimal 1 sampel jadi total 36 sampel yang akan menilai kualitas pelayanan PT Sentosa Laju Maritime.

#### 4. Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan tahap kedua setelah tahap pendahuluan sebagai berikut :

##### a) Responden

Pada penelitian ini tidak digunakan sampel penelitian yang artinya pengambilan data kuesioner didasarkan pada populasi penelitian atau sama dengan sampel jenuh. Responden pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang melakukan *order* pada PT SLM selama tahun 2024 dengan merujuk pada lampiran 2. Pelanggan yang dimaksud adalah perusahaan-perusahaan yang melakukan penyewaan kapal (*freight charter* dan *time charter*), jasa *demurrage* dan jasa pandu pada PT SLM. Kriteria responden untuk pengisian kuesioner dilakukan oleh bagian *surveyor*, operasional dan marketing perusahaan terkait yang mengetahui terkait pelayanan jasa yang dilakukan oleh PT SLM.

##### b) Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini adalah untuk data latar belakang penelitian yang diperoleh dari PT Sentosa Laju Maritime meliputi :

1. Data jumlah permintaan layanan jasa Januari-Desember 2024
2. Data layanan jasa yang ada di PT Sentosa Laju Maritime
3. Data keluhan pelanggan pada perusahaan periode Januari-Desember 2024

##### c) Data Primer

Data primer pada penelitian ini didapat dari kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan (perusahaan) yang telah memakai layanan jasa untuk menilai kualitas pelayanan PT Sentosa Laju Maritime. Sebanyak 36 pelanggan (perusahaan) akan diberi kuesioner dari 36 perusahaan pemilik batu bara.

#### 5. Analisa Pengujian (Uji Validitas dan Reabilitas)

Setelah melakukan penyebaran kuesioner dan mendapatkan hasil penilaian dari pelanggan (perusahaan). Maka dilakukan uji validitas yaitu untuk mengukur

ketepatan hasil kuesioner yang digunakan dalam sebuah penelitian, sedangkan uji reliabilitas untuk menentukan apakah hasil kuesioner yang ketika digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pada pengujian ini akan menggunakan program SPSS *Software*.

## 6. Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini pengolahan data dilakukan untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian, diantaranya sebagai berikut:

### 1) *Servqual*

Untuk menganalisa kualitas pelayanan peneliti menggunakan metode *Servqual*, data yang diolah berasal dari kuesioner yang telah disebarluaskan kepada *customer* (perusahaan) untuk menilai persepsi dan harapan kualitas pelayanan PT SLM. Pada metode ini mencari *gap* tau kesenjangan antara nilai persepsi dan nilai harapan pelanggan dan perhitungan rata-rata per dimensi.

### 2) *Importance Performance Analysis*

Nilai persepsi dan nilai harapan akan dijadikan input data dalam metode IPA dari masing-masing atribut, dari nilai rata-rata persepsi (x) dan rata-rata (y) setiap atribut, selanjutnya diplot kedalam diagram kartesius. Setelah data dimasukkan maka hasil perpotongan antara sumbu x dan sumbu y akan terbagi menjadi empat wilayah kuadran, seperti pada Gambar 2.2 Tujuan dari tahap ini untuk mengetahui atribut mana yang memiliki prioritas dan kepentingan paling tinggi untuk dilakukan perbaikan. Pada metode ini akan menggunakan *Software* SPSS.

## 7. Saran Alternatif Perbaikan

Saran alternatif perbaikan yang diberikan pada penelitian ini berupa usulan perbaikan bagi perusahaan terhadap penelitian yang dilakukan agar nantinya dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di PT SLM.

## 8. Kesimpulan dan Saran

Setelah dilakukan pengolahan data dapat ditarik kesimpulan dari hasil yang menjadi jawaban dari tujuan penelitian serta memberikan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya

### 3.3 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	2024	2025						
		DES	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL
1.	Identifikasi masalah								
2.	Menentukan masalah								
3.	Penyusunan proposal TA								
4.	Pendaftaran proposal TA								
5.	Sidang proposal TA								
6.	Revisi proposal TA								
7.	Pengumpulan data								
8.	Pengolahan data								
9.	Analisis permasalahan								
10.	Pengumpulan form proges TA								
11.	Pengerjaan laporan TA								
12.	Sidang TA								
13.	Laporan akhir dan jurnal								

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

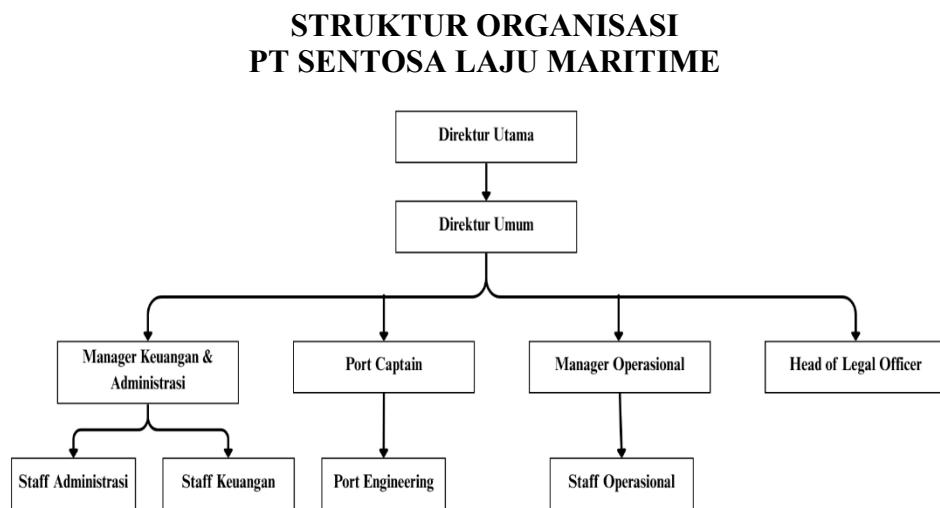
*This page is intentionally left blank*

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Struktur Perusahaan Perusahaan

Struktur organisasi PT. Sentosa Laju Maritime dirancang secara hierarkis untuk mendukung efektivitas pengambilan keputusan, koordinasi antar bagian dan pelaksanaan kegiatan operasional secara terstruktur.



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan  
(Data Perusahaan, 2024)

Pada tingkatan tertinggi terdapat Direktur Utama, yang memegang tanggung jawab keseluruhan terhadap arah strategis dan kebijakan perusahaan. Direktur Utama dibantu oleh Direktur Umum, yang menjalankan fungsi pengawasan dan koordinasi lintas divisi operasional. Di bawah Direktur Umum terdapat beberapa unit kerja utama, yaitu:

1. Manajer Keuangan & Administrasi

Bertanggungjawab atas pengelolaan administrasi perusahaan dan keuangan internal. Dibawahnya terdapat:

- a. Staf Administrasi, yang mengurus dokumen, korespondensi dan tata kelola administrasi internal.
- b. Staf Keuangan, yang menangani pencatatan, pelaporan dan pengelolaan keuangan perusahaan.

## 2. *Port Captain*

Berperan sebagai pengawas teknis pelayaran dan operasional kapal, memastikan pelayaran berjalan sesuai standar keselamatan dan efisiensi. Posisi ini juga membawahi:

- a. *Port Engineering*, yang bertugas menangani aspek teknis dan perawatan kapal serta memastikan kesiapan armada dari sisi teknis.

## 3. Manajer Operasional

Memimpin pelaksanaan kegiatan pelayaran sehari-hari, termasuk pengaturan pengiriman, jadwal operasional dan pemanfaatan armada. Dibawah manajer ini terdapat:

- a. Staf Operasional, yang menjalankan tugas operasional dilapangan serta mendukung kelancaran pengangkutan dan bongkar muat.

## 4. *Head of Legal Officer*

Bertugas mengelola aspek hukum perusahaan, mulai dari kontrak, perizinan hingga kepatuhan terhadap regulasi pelayaran dan maritim.

### 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. Sentosa Laju Maritime didirikan sebagai bentuk respons terhadap kebutuhan jasa angkutan laut yang terus berkembang di wilayah Kalimantan Timur, khususnya di Samarinda. Seiring dengan meningkatnya aktivitas industri pertambangan dan logistik di kawasan tersebut, perusahaan ini hadir dengan komitmen untuk menyediakan layanan pelayaran yang andal, aman, dan efisien. Sejak awal pendiriannya, PT. Sentosa Laju Maritime memfokuskan bisnisnya pada penyediaan jasa transportasi laut, termasuk pengangkutan barang tambang khususnya batu bara.

### 4.1.2 Bidang Usaha

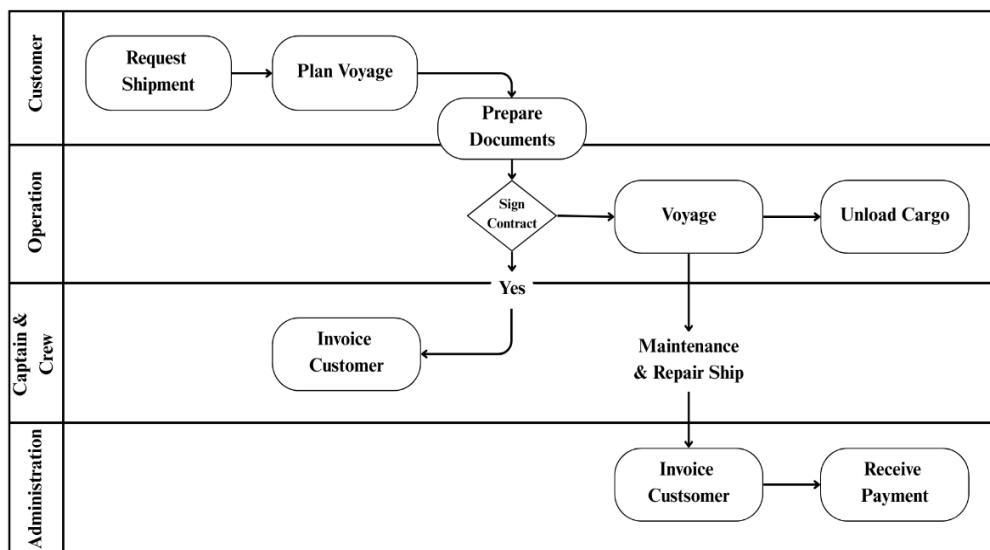
PT. SLM bergerak dalam bidang jasa pelayaran dengan berfokus pada :

- 1) Jasa Sewa Kapal (*chartering*) didalam perusahaan dibagi menjadi *time charter* dan *freight charter*, untuk mengangkut barang tambang (batu bara) dari pelabuhan utama ke pelabuhan tujuan.

- 2) Jasa *Demurrage*, yaitu pengelolaan biaya keterlambatan kapal dalam proses pengembalian kapal (*barge*) dan *vessel*.
- 3) Jasa Pandu, yang mencakup bantuan navigasi kapal saat berlabuh atau berlayar di perairan terbatas.

#### 4.1.3 Proses Alur Bisnis

Alur proses ini mencakup tahapan sejak diterimanya permintaan pelanggan hingga tahapan penagihan dan pembayaran, yang semuanya harus dikelola dengan koordinasi lintas divisi, mulai dari bagian operasional, teknis, hingga administrasi keuangan. Perusahaan beroperasi di wilayah Kalimantan, khususnya di Samarinda, muatan utama yang diangkut adalah batu bara, yang tergolong dalam komoditas curah (*bulk cargo*). Efisiensi dalam setiap tahapan proses menjadi sangat penting untuk meminimalkan risiko operasional dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Diagram berikut menggambarkan alur kegiatan bisnis utama dalam perusahaan pelayaran.



Gambar 4. 2 Alur proses bisnis perusahaan  
(Data Perusahaan,2025)

Proses diawali dengan permintaan pengiriman barang (*shipment request*), di mana pelanggan menyampaikan informasi detail mengenai jenis barang, *volume* muatan, pelabuhan tujuan, serta estimasi waktu keberangkatan. Permintaan ini diterima oleh bagian operasional melalui surat, *email*, atau pertemuan langsung. Setelah permintaan diterima, bagian operasional melakukan perencanaan pelayaran (*voyage planning*) yang

mencakup penjadwalan keberangkatan kapal, penentuan rute pelayaran, pengalokasian kapal, serta pemesanan jasa pandu apabila pelayaran akan melewati perairan terbatas atau pelabuhan yang memerlukan navigasi khusus.

Dalam tahap ini juga disusun dokumen-dokumen pendukung seperti *Shipping Instruction*, *Bill of Lading* (B/L), *Manifest*, *Cargo Booking Note*, dan *Charter Party Agreement* (jika pengiriman menggunakan sistem sewa kapal). Data keluhan pelanggan menunjukkan bahwa beberapa permasalahan seperti keterlambatan keberangkatan kapal (*vessel departure delays*) disebabkan oleh ketidaksiapan dokumen, kapal dan keterlambatan konfirmasi jasa pandu, sehingga perencanaan harus diperkuat dengan sistem penjadwalan digital dan pelacakan ketersediaan armada secara *real-time*.

Tahap berikutnya adalah pelaksanaan pelayaran (*voyage execution*), yang dijalankan oleh kapten kapal dan kru sesuai jadwal dan rute yang telah ditentukan. Dalam tahap ini, peran jasa pandu sangat penting pada saat kapal akan masuk ke pelabuhan tujuan, terutama di perairan dengan kondisi sempit seperti Sungai Mahakam. Kurangnya ketersediaan pandu atau penundaan layanan pandu dapat menimbulkan keluhan keterlambatan bongkar muat dari pelanggan.

Saat kapal tiba di pelabuhan tujuan, dilakukan proses bongkar muat (*unloading*) dengan disertai dokumen seperti *Delivery Order* (DO), *Tally Sheet*, dan *Cargo Receipt*. Beberapa pengaduan seperti *breakdown mid-voyage* dan konsumsi bahan bakar yang tinggi (*high fuel consumption*) mengindikasikan perlunya optimalisasi kondisi teknis kapal dan perencanaan rute yang efisien. Di sinilah peran layanan pandu juga dapat membantu efisiensi manuver dan penurunan risiko kerusakan akibat navigasi yang sulit.

Setelah pelayaran selesai, kapal akan menjalani proses pemeriksaan teknis untuk menentukan apakah diperlukan pemeliharaan atau perbaikan. Kegiatan ini dapat mencakup *dry docking*, *maintenance check*, atau tindakan perbaikan oleh teknisi maupun galangan kapal. Keluhan terkait kerusakan kapal selama pelayaran menegaskan pentingnya sistem

*predictive maintenance* yang lebih terstruktur agar potensi gangguan bisa dicegah sejak dini.

Tahap akhir dari proses bisnis adalah penagihan dan pembayaran (*invoice and payment*). Staf administrasi akan menerbitkan *invoice* berdasarkan kontrak dan aktivitas yang telah dilaksanakan. Sistem pembayaran dapat menggunakan skema *freight charter* (berdasarkan kapasitas muatan) atau *time charter* (berdasarkan waktu penggunaan kapal). Dokumen tagihan ini memuat informasi biaya pengangkutan, biaya tambahan (*surcharges*), serta detail pelanggan. Berdasarkan data keluhan pelanggan, ditemukan permasalahan pada ketidaksesuaian tagihan biaya *demurrage* (*demurrage invoice discrepancies*), yang muncul bukan karena proses bongkar muat, tetapi akibat keterlambatan pengembalian kapal oleh pihak penyewa setelah masa sewa berakhir.

Keterlambatan ini dapat disebabkan oleh faktor teknis di lapangan, cuaca, atau kurangnya koordinasi operasional. Selain itu, terdapat keluhan terkait keterlambatan proses pembayaran *demurrage* (*delayed demurrage payments*) yang menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi pasca pelayaran, termasuk pencatatan masa sewa dan pengembalian kapal, masih memerlukan perbaikan. Dalam konteks jasa pandu, keluhan pelanggan seringkali muncul akibat biaya tambahan jasa pandu yang tidak diinformasikan secara transparan di awal kontrak, atau karena adanya ketidaksesuaian penagihan biaya pandu dengan realisasi lapangan. Oleh karena itu, penting untuk memasukkan komponen jasa pandu secara eksplisit dalam kontrak awal, penguatan sistem *monitoring* kontrak sewa dan dokumentasi waktu penggunaan kapal menjadi aspek penting yang harus ditingkatkan agar proses bisnis dapat berjalan lebih efektif dan tidak merugikan kedua belah pihak.

#### 4.2 Penyebaran Kuesioner

Penelitian ini, kuesioner disebarluaskan kepada 36 responden yang merupakan customer perusahaan batu bara di Samarinda. Responden pada penelitian ini diambil secara keseluruhan populasi untuk dijadikan penelitian. Kuesioner dibagikan dalam bentuk *google form* sesuai yang tercantum di Lampiran 10.

#### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner dapat mengukur konstruk yang dimaksud secara akurat. Analisis validitas dilakukan menggunakan *Pearson Correlation* dengan bantuan *software SPSS*. Kriteria penilaian pada uji validitas menggunakan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05 atau 5%, dengan sampel jenuh  $r$  *Product Moment*. Tabel tersebut dapat dilihat pada lampiran 9. Dari tabel tersebut untuk mengetahui posisi  $r$  tabel dengan melihat posisi  $df = N-2$ , maka untuk populasi ( $N$ ) = 36 menggunakan  $r$  tabel  $df = 36-2 = 34$  dengan  $r$  tabel sebesar 0,329. Pada hasil uji validitas instrumen akan dinyatakan valid jika  $r$  hitung >  $r$  tabel. Untuk tahapan perhitungan  $r$  hitung dapat dilakukan pada persamaan 2.10. Sebagai contoh dari perhitungan  $r$  hitung dapat menggunakan T1 sebagai berikut:

$$r = \frac{36 \sum 15.562 - (\sum 153)(\sum 3.628)}{\sqrt{(36 \sum 153^2 - (\sum 153)^2)(36 \sum 3.628^2 - (\sum 3.628)^2)}}$$

$$r = \frac{36 \sum 15.562 - (\sum 153)(\sum 3.628)}{\sqrt{(36 \sum 671 - (\sum 153)^2)(36 \sum 369.454 - (\sum 3.628)^2)}}$$

$$r = \frac{560.232 - 555.084}{\sqrt{(24.156 - 23.409)(13.300.344 - 13.162.384)}}$$

$$r = \frac{5.148}{\sqrt{(747)(137.960)}}$$

$$r = \frac{5.148}{\sqrt{(103.056.120)}}$$

$$r = \frac{5.148}{10.151,65602}$$

$$r = 0,507$$

Untuk menguji tingkat kevalidan data kuesioner, peneliti melakukan uji validitas pada tingkat kinerja dan tingkat harapan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS*. Adapun hasil dari uji validitas dengan menggunakan *SPSS* pada kuesioner yang dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

No	Kode	Atribut	Nilai $r$ Hitung	Nilai $r$ Tabel	Keterangan
Dimensi <i>Tangibles</i>					
1	T1	Penggunaan teknologi yang terintegrasi secara <i>online</i>	0.507	0.329	Valid

No	Kode	Atribut	Nilai $r$ Hitung	Nilai $r$ Tabel	Keterangan
2	T2	Fasilitas kantor layanan <i>customer</i>	0.720	0.329	Valid
3	T3	Kepemilikan staf yang memadai	0.552	0.329	Valid
4	T4	Kepemilikan sistem informasi teknologi yang mutakhir untuk proses pelayanan administrasi perijinan kapal ( <i>clearance in/out</i> dan pergerakan kapal)	0.552	0.329	Valid
5	T5	Kepemilikan sistem informasi teknologi mutakhir untuk proses pelayanan kapal (pergerakan kapal)	0.552	0.329	Valid
6	T6	Apakah staf di kantor layanan pelanggan memiliki kemampuan yang memadai dalam melayani pelanggan	0.507	0.329	Valid
7	T7	Apakah sistem teknologi pergerakan kapal berfungsi dengan baik dan memberikan informasi <i>real-time</i>	0.523	0.329	Valid
<i>Dimensi Reliability</i>					
8	R1	Ketepatan pelayanan administrasi terkait perijinan operasional kapal sesuai dengan <i>Service Level Agreement</i>	0.609	0.329	Valid
9	R2	Pemberian pelayanan oleh petugas sejak awal secara profesional kepada pengguna jasa.	0.693	0.329	Valid

No	Kode	Atribut	Nilai $r$ Hitung	Nilai $r$ Tabel	Keterangan
10	R3	Pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.	0.564	0.329	Valid
11	R4	Pemberitahuan oleh petugas kapan tepatnya pelayanan akan diberikan	0.625	0.329	Valid
<i>Dimensi Responsiveness</i>					
12	S1	Itikad baik petugas di instansi pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah perusahaan pelayaran	0.544	0.329	Valid
13	S2	Pemberian pelayanan oleh petugas dengan cepat dan tepat	0.564	0.329	Valid
14	S3	Kesiapsediaan petugas dalam membantu pengguna jasa / perusahaan pelayaran	0.708	0.329	Valid
15	S4	Petugas dengan senang hati menerima setiap keluhan pengguna jasa dan segera memberikan Solusi	0.574	0.329	Valid
16	S5	Penanganan Keluhan Pelanggan	0.454	0.329	Valid
<i>Dimensi Assurance</i>					
17	A1	Ketersediaan SDM yang memiliki kemampuan kerja yang handal	0.488	0.329	Valid
18	A2	Kesopanan petugas kepada pengguna jasa	0.556	0.329	Valid
19	A3	Sikap petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa	0.625	0.329	Valid
<i>Dimensi Empathy</i>					

No	Kode	Atribut	Nilai <i>r</i> Hitung	Nilai <i>r</i> Tabel	Keterangan
20	E1	Keramahan dan kesopanan sikap pelayanan staf administrasi	0.615	0.329	Valid
21	E2	Koordinasi yang baik antara staf administrasi dengan <i>customer</i>	0.552	0.329	Valid
22	E3	Jam kerja pelayanan yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa	0.720	0.329	Valid
23	E4	Perhatian yang diberikan petugas kepada pengguna jasa secara personal.	0.611	0.329	Valid

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.1, seluruh atribut pada tingkat kinerja dinyatakan valid karena nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item atribut dalam kuesioner secara signifikan mampu mengukur aspek tingkat harapan yang ingin diteliti. Rincian perhitungan yang diperoleh melalui *software SPSS* dapat dilihat pada Lampiran 12. Setelah diperoleh hasil validitas untuk item pada tingkat harapan, selanjutnya dilakukan uji validitas terhadap tingkat kepuasan. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner tidak hanya valid dalam mengukur harapan, tetapi juga dapat secara efektif dan akurat mengukur kinerja layanan. Hasil uji validitas untuk tingkat kepuasan disajikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan

No	Kode	Atribut	Nilai <i>r</i> Hitung	Nilai <i>r</i> Tabel	Keterangan
Dimensi <i>Tangibles</i>					
1	T1	Penggunaan teknologi yang terintegrasi secara <i>online</i>	0.719	0.329	Valid
2	T2	Fasilitas kantor layanan <i>customer</i>	0.622	0.329	Valid

No	Kode	Atribut	Nilai $r$ Hitung	Nilai $r$ Tabel	Keterangan
3	T3	Kepemilikan staf yang memadai	0.572	0.329	Valid
4	T4	Kepemilikan sistem informasi teknologi yang mutakhir untuk proses pelayanan administrasi perijinan kapal ( <i>clearance in/out</i> dan pergerakan kapal)	0.478	0.329	Valid
5	T5	Kepemilikan sistem informasi teknologi mutakhir untuk proses pelayanan kapal (pergerakan kapal)	0.551	0.329	Valid
6	T6	Apakah staf di kantor layanan pelanggan memiliki kemampuan yang memadai dalam melayani pelanggan	0.476	0.329	Valid
7	T7	Apakah sistem teknologi pergerakan kapal berfungsi dengan baik dan memberikan informasi <i>real-time</i>	0.503	0.329	Valid
<i>Dimensi Reliability</i>					
8	R1	Ketepatan pelayanan administrasi terkait perijinan operasional kapal sesuai dengan <i>Service Level Agreement</i>	0.719	0.329	Valid
9	R2	Pemberian pelayanan oleh petugas sejak awal secara profesional kepada pengguna jasa.	0.572	0.329	Valid

No	Kode	Atribut	Nilai $r$ Hitung	Nilai $r$ Tabel	Keterangan
10	R3	Pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.	0.422	0.329	Valid
11	R4	Pemberitahuan oleh petugas kapan tepatnya pelayanan akan diberikan	0.572	0.329	Valid
<i>Dimensi Responsiveness</i>					
12	S1	Itikad baik petugas di instansi pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah perusahaan pelayaran	0.714	0.329	Valid
13	S2	Pemberian pelayanan oleh petugas dengan cepat dan tepat	0.719	0.329	Valid
14	S3	Kesiapsediaan petugas dalam membantu pengguna jasa / perusahaan pelayaran	0.360	0.329	Valid
15	S4	Petugas dengan senang hati menerima setiap keluhan pengguna jasa dan segera memberikan Solusi	0.503	0.329	Valid
16	S5	Penanganan Keluhan Pelanggan	0.365	0.329	Valid
<i>Dimensi Assurance</i>					
17	A1	Ketersediaan SDM yang memiliki kemampuan kerja yang handal	0.459	0.329	Valid
18	A2	Kesopanan petugas kepada pengguna jasa	0.399	0.329	Valid
19	A3	Sikap petugas menanamkan	0.634	0.329	Valid

No	Kode	Atribut	Nilai $r$ Hitung	Nilai $r$ Tabel	Keterangan
		kepercayaan kepada pengguna jasa			
Dimensi <i>Empathy</i>					
20	E1	Keramahan dan kesopanan pelayanan staf administrasi	0.478	0.329	Valid
21	E2	Koordinasi yang baik antara staf administrasi dengan <i>customer</i>	0.719	0.329	Valid
22	E3	Jam kerja pelayanan yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa	0.668	0.329	Valid
23	E4	Perhatian yang diberikan petugas kepada pengguna jasa secara personal.	0.714	0.329	Valid

Sumber : Data diolah, 2025

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa seluruh atribut pada Tingkat kepuasan dinyatakan valid. Validitas ini diperkuat oleh hasil koefisien korelasi ( $r$  hitung) yang lebih besar dari nilai  $r$  tabel sebesar 0,329. Temuan ini mengindikasikan bahwa instrumen kuesioner secara konsisten dan tepat dapat mengukur variabel-variabel yang berkaitan dengan tingkat kinerja. Rincian hasil perhitungan menggunakan *software SPSS* disajikan secara lengkap pada bagian Lampiran 12.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah seluruh atribut melalui uji validitas dan dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang tinggi, sehingga kuesioner yang digunakan dapat diandalkan dalam mengukur variabel-variabel yang diteliti. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, yang mengukur konsistensi internal antar item dalam instrumen. Proses perhitungan reliabilitas dapat

dijelaskan melalui persamaan 2.7 dan sebagai ilustrasi, perhitungan uji reliabilitas dapat ditunjukkan menggunakan contoh item T1 sebagai berikut:

1. Mencari varians butir pada tiap atribut pertanyaan. Pada penelitian ini mencari 23 varian butir ditiap atributnya. Namun pada tahapan diawah sebagai contoh menggunakan T1.

$$\sum \sigma_b^2 = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n-1}$$

$$\sum \sigma_b^2 = \frac{671 - \frac{(153)^2}{36}}{36-1}$$

$$= \frac{671 - \frac{23.409}{36}}{35}$$

$$= \frac{671 - 650,25}{35}$$

$$= \frac{20,75}{35}$$

$$= 0,593$$

Setelah diketahui varian tiap atribut dilakukan perhitungan untuk total varian butir. Dari hasil perjumlahan didapatkan total varian kinerja sebesar 109,492 dan kepuasan sebesar 88,911.

2. Menghitung varians total dari Tingkat kinerja dan kepuasan. Perhitungan dapat dilakukan sebagai berikut:

$$\sum \sigma_t^2 \text{ kinerja} = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n-1}$$

$$\sum \sigma_t^2 \text{ kinerja} = \frac{369.454 - \frac{(3.628)^2}{36}}{36-1}$$

$$= \frac{369.454 - 365.621,78}{36}$$

$$= \frac{3.832,22}{35}$$

$$= 109,492$$

$$\sum \sigma_t^2 \text{ kepuasan} = \frac{363.512 - \frac{(3.602)^2}{36}}{36-1}$$

$$= \frac{363.512 - 360.400,11}{35}$$

$$= \frac{3.111,89}{35}$$

$$= 88,911$$

3. Menghitung reliabilitas dengan menggunakan persamaan 2.7. Berikut merupakan tahap perhitungan dari rumus reliabilitas *Cronbach's Alpha*.

$$r_{\text{kinerja}} = \left( \frac{23}{23-1} \right) \left( 1 - \frac{14,10}{109,492} \right)$$

$$r_{\text{kinerja}} = \left( \frac{23}{22} \right) \left( 1 - 0,1287765316 \right)$$

$$r_{\text{kinerja}} = (1,04545)(0,8712234684)$$

$$r_{\text{kinerja}} = 0,911$$

$$r_{\text{kepuasan}} = \left( \frac{23}{23-1} \right) \left( 1 - \frac{12,32}{88,911} \right)$$

$$r_{\text{kepuasan}} = \left( \frac{23}{22} \right) \left( 1 - 0,1385655 \right)$$

$$r_{\text{kepuasan}} = (1,04545)(0,8614345)$$

$$r_{\text{kepuasan}} = 0,901$$

Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan bantuan *software* SPSS 25 dengan teknik *Cronbach's Alpha* untuk menguji reliabel tidaknya suatu instrument dalam kuesioner. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah:

1. Hasil uji reliabilitas Tingkat kinerja (X)

Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Reliability Statistic	
Cronbach's Alpha	N of Items
.911	23

Dari 23 pertanyaan dinyatakan reliabel dengan *cronbach's alpha* untuk faktor persepsi sebesar 0,911. Hal ini menunjukkan bahwa nilai faktor menyatakan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70, maka dapat dinyatakan bahwa penelitian ini cukup baik dalam mengukur hal yang seharusnya diukur (reliabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan dapat dipercaya.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan (Y)

Tabel 4. 4 Hasil uji reliabilitas Tingkat kepuasan

Reliability Statistic	
Cronbach's	N of Items
Alpha	
.901	23

Sumber: Data Diolah, 2025

Dari 23 pertanyaan dinyatakan reliabel dengan *cronbach's alpha* untuk faktor persepsi sebesar 0,911. Hal ini menunjukkan bahwa nilai faktor menyatakan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70, maka dapat dinyatakan bahwa penelitian ini cukup baik dalam mengukur hal yang seharusnya diukur (reliabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan dapat dipercaya.

Tabel 4.1 dan 4.2 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel berada di atas angka minimum yang disarankan, yaitu 0,70. Ini menandakan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat keandalan yang baik. Dimana diartikan setiap item dalam kuesioner menunjukkan konsistensi internal yang kuat. Karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70, maka kuesioner ini dapat dianggap konsisten dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam penelitian. Ditambah dengan hasil uji validitas sebelumnya yang sudah dinyatakan valid, maka uji reliabilitas ini semakin memperkuat bahwa instrumen penelitian siap digunakan dan layak digunakan untuk penelitian. Kuesioner yang valid dan reliabel akan memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian bisa melanjutkan ke tahap analisis berikutnya, yaitu menggunakan metode *Servqual*. Hasil lengkap uji reliabilitas ini dapat dilihat di bagian lampiran.

### 4.3 Metode *Servqual*

Tahap pertama untuk perhitungan metode adalah menggunakan metode *Servqual*. Metode ini digunakan untuk mengetahui GAP antara kinerja pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diterima pelangan.

Tujuan dari metode *Servqual* adalah untuk mengidentifikasi sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Tahapan – tahapan yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan perhitungan metode ini meliputi beberapa langkah, yang akan dijelaskan secara rinci.

Sebagai contoh, berikut ini dijabarkan tahapan perhitungan dengan menggunakan pertanyaan T1:

- Mencari nilai kinerja ( $X_i$ ) dan nilai harapan ( $Y_i$ ) dari setiap variabel. Mengenai perhitungan dari nilai kinerja dan nilai harapan dapat dilakukan perhitungan dengan persamaan 2.1 dan persamaan 2.2. Berikut contoh perhitungannya pada variabel T1:

$$\begin{aligned} X_1 &= (0 \times 1) + (2 \times 2) + (1 \times 3) + (19 \times 4) + (14 \times 5) \\ &= 0 + 4 + 3 + 76 + 70 \\ &= 153 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Y_1 &= (0 \times 1) + (1 \times 2) + (1 \times 3) + (17 \times 4) + (17 \times 5) \\ &= 0 + 2 + 3 + 68 + 85 \\ &= 158 \end{aligned}$$

- Menghitung rata – rata nilai kinerja ( $X_i$ ) dan harapan ( $Y_i$ ) dari jumlah nilai harapan dan kinerja dari tiap dimensi. Dapat dilakukan perhitungan dengan persamaan 2.3 dan 2.4. Berikut contoh perhitungannya:

$$X_i = \frac{\sum 153}{36}$$

$$X_i = 4,250$$

$$Y_i = \frac{\sum 158}{36}$$

$$Y_i = 4,389$$

- Menghitung nilai gap dari rata-rata nilai kinerja dan nilai harapan dengan persamaan 2.5

$$\begin{aligned} NS1 &= 4,250 - 4,389 \\ &= -0,139 \end{aligned}$$

Adapun gap antara nilai kinerja dan harapan untuk setiap atribut pertanyaan pada penelitian yang dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4. 5 Hasil Gap Kualitas Pelayanan per atribut

No	Dimensi	Atribut	Kinerja	Kepuasan	Gap
1	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	T1	4.250	4.389	-0.139
2		T2	4.583	4.528	0.056
3		T3	4.667	4.278	0.389
4		T4	4.361	4.472	-0.111
5		T5	4.667	4.250	0.417
6		T6	4.250	4.361	-0.111
7		T7	4.194	4.306	-0.111
8	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	R1	4.333	4.389	-0.056
9		R2	4.556	4.278	0.278
10		R3	4.389	4.278	0.111
11		R4	4.194	4.278	-0.083
12	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	S1	4.306	4.389	-0.083
13		S2	4.389	4.389	0.000
14		S3	4.250	4.250	0.000
15		S4	4.333	4.306	0.028
16		S5	4.250	4.444	-0.194
17	<i>Assurance</i> (Jaminan)	A1	4.333	4.278	0.056
18		A2	4.306	4.250	0.056
19		A3	4.278	4.528	-0.250
20	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	E1	4.417	4.472	-0.056
21		E2	4.667	4.389	0.278
22		E3	4.583	4.167	0.417
23		E4	4.222	4.389	-0.167

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.5, hasil analisis *SERVQUAL* memperlihatkan adanya kesenjangan (gap) antara kinerja (*Performance/P*) dan harapan (*Expectation/E*) pelanggan terhadap layanan PT Sentosa Laju Maritim. Nilai gap dihitung dengan  $Q = P - E$ , di mana nilai positif menunjukkan kinerja melebihi harapan, sedangkan nilai negatif menandakan kinerja berada di bawah harapan.

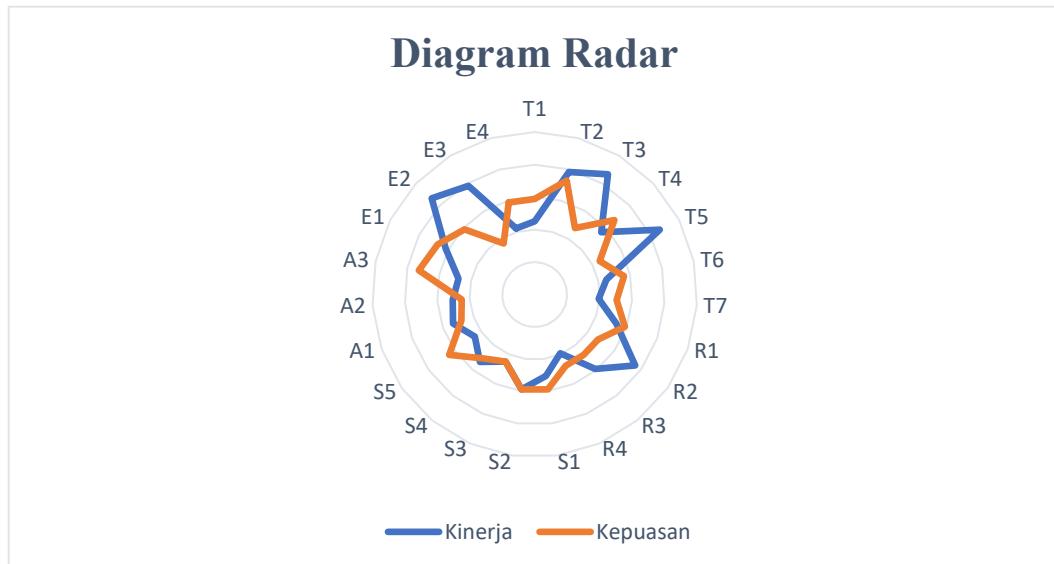
Kesenjangan positif tertinggi terdapat pada atribut T5 (kelengkapan fasilitas pelayanan) dan E3 (pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan), masing-masing sebesar +0,417. Tingginya nilai positif ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa fasilitas yang disediakan sudah sangat memadai dan staf dinilai memiliki pemahaman yang baik terhadap kebutuhan mereka. Hal ini dapat disebabkan oleh

investasi perusahaan pada sarana prasarana fisik dan hubungan kerja yang intens antara staf dan pelanggan tetap, sehingga komunikasi kebutuhan berjalan lebih efektif.

Kesenjangan negatif terbesar terdapat pada atribut A3 (kemampuan petugas memberikan rasa aman dan percaya) dengan nilai -0,250 dan S5 (kesigapan menangani keluhan pelanggan) sebesar -0,194. Rendahnya nilai pada A3 mengindikasikan bahwa pelanggan belum sepenuhnya merasa yakin akan keamanan dan kepastian pelayanan, yang kemungkinan disebabkan oleh ketidaktepatan informasi jadwal kapal atau perubahan mendadak yang kurang terkoordinasi. Sedangkan gap negatif pada S5 mencerminkan keluhan pelanggan terhadap lambatnya penanganan komplain, yang selaras dengan temuan di Bab 1 mengenai respon yang kurang cepat dari pihak perusahaan.

Selain itu, atribut E4 (perhatian personal dari petugas) juga menunjukkan gap negatif cukup besar (-0,167), mengindikasikan bahwa interaksi personal masih perlu ditingkatkan, terutama dalam situasi padat layanan ketika staf cenderung fokus pada proses operasional daripada membangun kedekatan dengan pelanggan. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa kekuatan perusahaan saat ini terletak pada kelengkapan fasilitas dan pemahaman staf terhadap kebutuhan pelanggan, sementara kelemahan utamanya berada pada aspek jaminan (*Assurance*) dan daya tanggap (*Responsiveness*), khususnya dalam memberikan rasa aman dan menangani keluhan secara cepat.

Untuk lebih memudahkan penjelasan mengenai kesenjangan antara kinerja dan harapan, dapat dipresentasikan dalam bentuk grafis dengan menggunakan diagram radar. Dalam diagram ini, setiap atribut pelayanan direpresentasikan sebagai salah satu sumbu pada diagram. Dengan diagram ini, dapat menunjukkan bagaimana setiap atribut pelayanan diukur dalam hal kesenjangan antara harapan dan kinerja yang diterima. Adapun gambar diagram radar pada kesenjangan antara kinerja dan harapan yang dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4. 3 Diagram Radar  
(Data Diolah, 2025)

Gambar 4.3 menunjukkan diagram radar gap antara tingkat kinerja dengan kepuasan (harapan) yang ditampilkan sebagai dua garis yang berbeda warna. Perbedaan antara kedua garis ini mengindikasikan besarnya gap pada masing – masing atribut dalam dimensi layanan yang diukur. Untuk diagram radar dengan garis berwarna biru adalah tingkat kinerja sedangkan garis berwarna *orange* adalah tingkat kepuasan (harapan). Pada item yang memiliki gap terbesar menunjukkan area yang memerlukan perhatian dan perbaikan lebih lanjut. Sebaliknya, untuk item yang gapnya kecil atau positif menunjukkan bahwa kinerja layanan sudah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Setelah menganalisa diagram radar yang menunjukkan gap antara tingkat kinerja dan kepuasan pada setiap atribut layanan, selanjutnya adalah mengevaluasi pembagian per dimensi kualitas berdasarkan nilai gap tertinggi dan terendah per dimensi. Tabel ini memungkinkan dapat mengidentifikasi atribut pada dimensi mana yang memiliki gap tertinggi antara kinerja dan kepuasan pelanggan terhadap layanan perusahaan. Adapun tabel gap berdasarkan dimensi pada layanan dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4. 6 Hasil Gap Kualitas Pelayanan Per Dimensi Kualitas

Dimensi	Atribut	Kinerja	Kepuasan	Gap
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	T1	4.250	4.389	0.056
	T2	4.583	4.528	
	T3	4.667	4.278	
	T4	4.361	4.472	
	T5	4.667	4.250	
	T6	4.250	4.361	
	T7	4.194	4.306	
Mean		4.425	4.369	
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	R1	4.333	4.389	0.062
	R2	4.556	4.278	
	R3	4.389	4.278	
	R4	4.194	4.278	
	Mean		4.368	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	S1	4.306	4.389	-0.050
	S2	4.389	4.389	
	S3	4.250	4.250	
	S4	4.333	4.306	
	S5	4.250	4.444	
Mean		4.306	4.356	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	A1	4.333	4.278	-0.046
	A2	4.306	4.250	
	A3	4.278	4.528	
Mean		4.306	4.352	
<i>Empathy</i> (Kepedulian)	E1	4.417	4.472	0.118
	E2	4.667	4.389	
	E3	4.583	4.167	
	E4	4.222	4.389	
Mean		4.472	4.354	

Sumber : Data Diolah, 2025

Tabel 4.6 menyajikan hasil perhitungan nilai gap antara kinerja dan harapan (kepuasan) pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Perhitungan gap dilakukan dengan rumus Kinerja – Kepuasan. Nilai gap positif menunjukkan bahwa kinerja melebihi harapan pelanggan sehingga layanan dinilai memuaskan. Sebaliknya, nilai gap negatif menunjukkan bahwa kinerja belum memenuhi harapan pelanggan dan

memerlukan perbaikan. Berdasarkan hasil analisis per dimensi, *Empathy* memiliki nilai gap tertinggi sebesar 0,118, yang mengindikasikan bahwa pelanggan merasa puas terhadap perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh staf perusahaan. Hal ini dapat mencakup pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, kesediaan membantu, dan sikap ramah dalam interaksi. Sebaliknya, dimensi *Responsiveness* memiliki nilai gap terendah sebesar -0,050, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan pada aspek daya tanggap. Kondisi ini dapat disebabkan oleh kecepatan respon terhadap keluhan yang belum optimal, keterlambatan dalam memberikan informasi, atau waktu penyelesaian layanan yang melebihi ekspektasi pelanggan.

Secara umum, meskipun sebagian dimensi memiliki gap positif, perusahaan tetap perlu mempertahankan kualitas layanan pada dimensi tersebut agar tidak mengalami penurunan di masa mendatang. Sementara itu, dimensi dengan gap negatif perlu mendapatkan prioritas perbaikan agar kualitas pelayanan dapat memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Berdasarkan hasil ini, tahap selanjutnya adalah melakukan perangkingan atribut secara keseluruhan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dengan nilai gap tertinggi maupun terendah. Perangkingan ini disajikan sebagai acuan dalam menentukan prioritas peningkatan layanan pada Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7 Rangking Atribut Berdasarkan Nilai Gap Per Atribut

No	Atribut	Deskripsi	Gap ( P – E )
1	A3	Sikap petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa	-0.250
2	S5	Penanganan Keluhan Pelanggan	-0.194
3	E4	Perhatian yang diberikan petugas kepada pengguna jasa secara personal.	-0.167
4	T1	Penggunaan teknologi yang terintegrasi secara <i>online</i>	-0.139
5	T4	Kepemilikan sistem informasi teknologi yang mutakhir untuk proses pelayanan administrasi perijinan kapal ( <i>clearance in/out</i> dan pergerakan kapal)	-0.111
6	T6	Staf di kantor layanan pelanggan memiliki kemampuan yang memadai dalam melayani pelanggan	-0.111
7	T7	Sistem teknologi pergerakan kapal berfungsi dengan baik dan memberikan informasi <i>real-time</i>	-0.111

No	Atribut	Deskripsi	Gap ( P – E )
8	S1	Itikad baik petugas di instansi pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah perusahaan pelayaran	-0.083
9	R1	Ketepatan pelayanan administrasi terkait perijinan operasional kapal sesuai dengan <i>Service Level Agreement</i>	-0.056
10	E1	Keramahan dan kesopanan sikap pelayanan staf administrasi	-0.056
11	S2	Pemberian pelayanan oleh petugas dengan cepat dan tepat	0.000
12	S3	Kesiapsediaan petugas dalam membantu pengguna jasa / perusahaan pelayaran	0.000
13	S4	Petugas dengan senang hati menerima setiap keluhan pengguna jasa dan segera memberikan Solusi	0.028
14	T2	Fasilitas kantor layanan <i>customer</i>	0.056
15	A1	Ketersediaan SDM yang memiliki kemampuan kerja yang handal	0.056
16	A2	Kesopanan petugas kepada pengguna jasa	0.056
17	R3	Pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	0.111
18	R4	Pemberitahuan oleh petugas kapan tepatnya pelayanan akan diberikan	0.111
19	R2	Pemberian pelayanan oleh petugas sejak awal secara profesional kepada pengguna jasa	0.278
20	E2	Koordinasi yang baik antara staf administrasi dengan <i>customer</i>	0.278
21	T3	Kepemilikan staf yang memadai	0.389
22	E3	Jam kerja pelayanan yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa	0.417
23	T5	Kepemilikan sistem informasi teknologi mutakhir untuk proses pelayanan kapal (pergerakan kapal)	0.417

Sumber: Data Diolah, 2025

Tabel 4.7 menunjukkan hasil rangking per item atribut dengan nilai gap terbesar menunjukkan area yang paling mendesak untuk diperbaiki. Sebagai contoh A3 dengan layanan “Sikap petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa” berada pada tingkat paling pertama dengan memiliki gap yang signifikan antara kinerja dan harapan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan memiliki harapan yang tinggi terhadap kepercayaan kepada petugas, namun pelanggan

menganggap bahwa kinerja saat ini belum memenuhi harapannya. Sebaliknya, atribut pada atribut T5 dengan layanan “Kepemilikan sistem informasi teknologi mutakhir untuk proses pelayanan kapal (pergerakan kapal)” berada pada peringkat terakhir dengan gap yg kecil antara kinerja dan harapan, menunjukkan bahwa kinerja saat ini sudah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kinerja dan harapan pelanggan pada seluruh dimensi layanan PT Sentosa Laju Maritim. Perhitungan gap antara kinerja dan kepuasan mengungkapkan bahwa:

1. Dimensi *Empathy* memiliki gap positif tertinggi sebesar 0,118, yang berarti pelanggan merasa puas terhadap kedekatannya dan perhatian yang diberikan staf. Atribut yang berkontribusi besar pada nilai positif ini antara lain E3 (Jam kerja pelayanan yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa) dan E2 (Koordinasi yang baik antara staf administrasi dengan *customer*).
2. Dimensi *Responsiveness* mencatat gap terendah (-0.050), yang mengindikasikan pelanggan belum puas dengan daya tanggap perusahaan. Atribut S5 (Penanganan Keluhan Pelanggan) dan S1 (Itikad baik petugas di instansi pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah perusahaan pelayaran) termasuk yang memiliki gap negatif tertinggi di tabel perangkingan, sehingga memerlukan prioritas perbaikan.
3. Dimensi *Assurance* memiliki gap negatif (-0,046), dipengaruhi oleh atribut A3 (Sikap petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa) yang kinerjanya belum memenuhi harapan pelanggan.
4. Dimensi *Tangible* dan *Reliability* memiliki gap positif namun kecil, menandakan kinerja sudah cukup baik tetapi tetap perlu peningkatan. Pada tabel perangkingan, beberapa atribut di dimensi *tangible* seperti T5 (Kepemilikan sistem informasi teknologi mutakhir untuk proses pelayanan kapal (pergerakan kapal) dan T3 (Kepemilikan staf yang memadai), serta untuk dimensi Reliability pada atribut R2 (Pemberian pelayanan oleh petugas sejak awal secara profesional kepada pengguna jasa) dan R4 (Pemberitahuan oleh petugas kapan tepatnya pelayanan akan diberikan) memiliki nilai yang perlu dipertahankan agar tidak menurun.

Ketika hasil SERVQUAL ini dihubungkan dengan tabel perangkingan atribut, terlihat bahwa atribut dengan gap negatif terbesar sebagian besar berada dalam dimensi *Responsiveness* dan *Assurance*, selaras dengan keluhan pelanggan yang diuraikan di Bab 1. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa perbaikan layanan harus difokuskan pada kecepatan respon, ketepatan waktu, sikap ramah, dan akurasi informasi.

Pada tabel rangking gap diatas 11 atribut pelayanan yang berada di rangking dari bawah sendiri merupakan layanan yang tidak perlu perbaikan. Atribut layanan tersebut terletak pada kode atribut T5, E3, T3, R2, E2, R3, R4, A1, A2, T2 dan S4. Dimana layanan tersebut memiliki nilai positif, hal ini menunjukkan kinerja pelayanan yang diberikan melebihi harapan dari penumpang terhadap pelayanan tersebut. Terdapat 12 pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan. Perusahaan perlu fokus kepada pelayanan yang masih terdapat kesenjangan diantara kinerja dan harapan pelanggan. Maka untuk menganalisis kesenjangan tersebut secara lebih mendalam, pelayanan yang memiliki nilai negatif perlu dilakukan analisis lebih lanjut yang akan dilakukan pada tahap perhitungan selanjutnya.

Dari hasil analisi gap ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas layanan saat ini belum memenuhi harapan pelanggan. Perbedaan antara kinerja dan harapan menunjukkan bahwa ada ruang untuk dilakukan meningkatkan kualitas pelayanan, dengan memperbaiki area-area yang memiliki gap terbesar, seperti layanan “Sikap petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa, Penggunaan teknologi yang terintegrasi secara *online*, Perhatian yang diberikan petugas kepada pengguna jasa secara personal, Penanganan Keluhan Pelanggan dan lainnya. Hasil analisis ini kemudian akan dijadikan input data dalam metode IPA dengan melihat nilai kepentingan masing-masing atribut untuk mengetahui atribut mana saja yang diprioritaskan untuk dilakukan rencana perbaikannya. Hal ini sesuai dengan rumusan masalah penelitian dengan jelas menunjukkan perlunya peningkatan dalam memenuhi dan melebihi harapan pelanggan.

#### **4.4 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)**

Tahapan selanjutnya yaitu mengukur hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *importance performance* analisis dapat menunjukkan bagaimana hubungan penilaian

tingkat kepuasan pelanggan. Tahap – tahap yang dilakukan dalam menggambarkan diagram kartesius IPA yaitu:

- A) Pada perhitungan tingkat kesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kinerja akan menjawab pertanyaan mengenai bagaimana tingkat kesuaian antara nilai harapan pelanggan dengan nilai kinerja yang diberikan oleh pelanggan kepada perusahaan. Perhitungan nilai tingkat kesesuaian menggunakan persamaan 2.7. Adapun hasil perhitungan nilai kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan kinerja dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai contoh menggunakan data T1 dari Tingkat Kinerja (Xi) dan Tingkat harapan (Yi).

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

$$Tki = \frac{153}{158} \times 100 \%$$

$$Tki = 96,8 \%$$

Tabel 4. 8 Tabel Hasil Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja dan Harapan

Kode Atribut	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tki (%)
T1	153	158	96.8%
T2	165	163	101.2%
T3	168	154	109.1%
T4	157	161	97.5%
T5	168	153	109.8%
T6	153	157	97.5%
T7	151	155	97.4%
R1	156	158	98.7%
R2	164	154	106.5%
R3	158	154	102.6%
R4	151	154	98.1%
S1	155	158	98.1%
S2	158	158	100%
S3	153	153	100%
S4	156	155	100.6%
S5	153	160	95.6%
A1	156	154	101.3%
A2	155	153	101.3%

Kode Atribut	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tki (%)
A3	154	163	94.5%
E1	159	161	98.8%
E2	168	158	106.3%
E3	165	150	110%
E4	152	158	96.2%
Rata – rata			100.8

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4.5, nilai rata-rata tingkat kesesuaian (Tki) sebesar 100,8% menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan PT Sentosa Laju Maritim telah mampu memenuhi, bahkan sedikit melampaui, harapan pelanggan. Kondisi ini menggambarkan bahwa mayoritas dari 23 atribut pelayanan yang diukur dinilai memuaskan. Beberapa atribut yang menonjol antara lain pemahaman petugas terhadap kebutuhan pelanggan (E3) sebesar 110%, kelengkapan fasilitas pelayanan (T5) sebesar 109,8%, serta ketersediaan fasilitas penunjang (T3) sebesar 109,1%. Hasil ini memperlihatkan keunggulan perusahaan dalam hal kepedulian staf dan dukungan sarana pelayanan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa atribut dengan tingkat kesesuaian yang relatif rendah dan perlu menjadi perhatian. Atribut yang dimaksud antara lain kemampuan petugas memberikan rasa aman dan percaya (A3) dengan Tki 94,5%, kesigapan dalam menangani keluhan pelanggan (S5) sebesar 95,6%, serta perhatian personal dari petugas (E4) sebesar 96,2%. Atribut-atribut ini berkaitan erat dengan permasalahan yang sebelumnya diuraikan pada latar belakang, khususnya mengenai lambatnya respon terhadap keluhan, kurangnya kejelasan informasi, serta sikap petugas yang dinilai kurang ramah.

Temuan ini menunjukkan adanya hubungan langsung antara tingginya permintaan layanan dengan peningkatan jumlah keluhan pelanggan. Ketika volume permintaan meningkat, kapasitas pelayanan yang terbatas menyebabkan penurunan kinerja pada atribut-atribut tertentu yang berhubungan dengan interaksi langsung dengan pelanggan. Dengan demikian, analisis IPA tidak hanya menegaskan permasalahan

yang telah diidentifikasi sejak awal, tetapi juga memberikan bukti kuantitatif mengenai area yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga di tengah fluktuasi permintaan layanan.

- B) Nilai rata – rata tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram kartesius. Perhitungan nilai rata – rata dari Tingkat kinerja dan Tingkat kepuasan menggunakan persamaan 2.6. Berikut hasil dari perhitungan nilai rata – rata dari tingkat kinerja dan tingkat kepuasan sebagai contoh menggunakan atribut T1 pada Tingkat kinerja dan Tingkat harapan:

$$Xi = \frac{\sum_{i=1}^k Xi}{n}$$

$$Xi = \frac{153}{36}$$

$$Xi = 4,250$$

$$Yi = \frac{\sum_{i=1}^k Yi}{n}$$

$$Yi = \frac{158}{36}$$

$$Yi = 4,389$$

Tabel 4. 9 Tabel Hasil Nilai Rata – rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepuasan

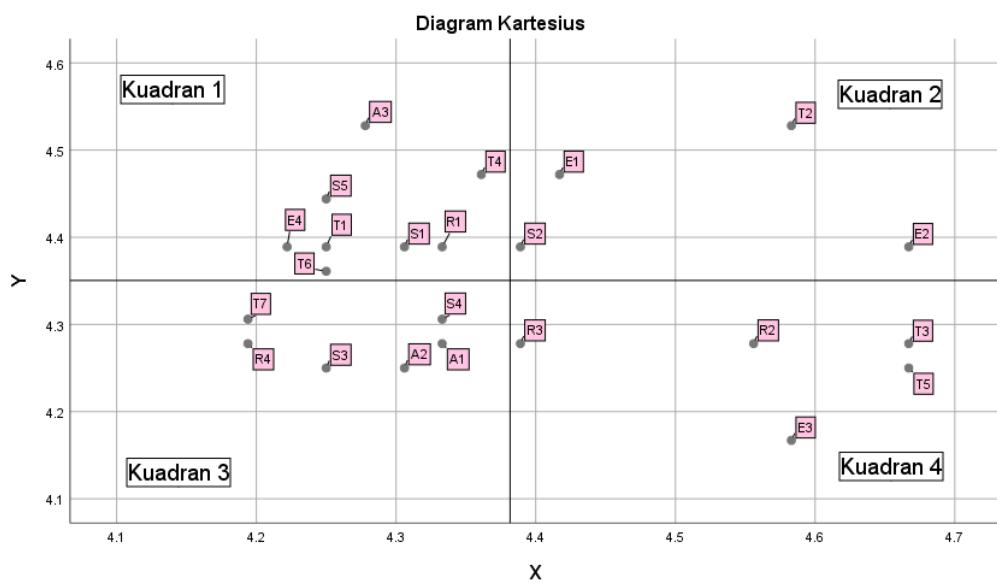
Kode Atribut	$\Sigma X$	Rata-rata X	$\Sigma Y$	Rata-rata Y
T1	153	4.250	158	4.389
T2	165	4.583	163	4.528
T3	168	4.667	154	4.278
T4	157	4.361	161	4.472
T5	168	4.667	153	4.250
T6	153	4.250	157	4.361
T7	151	4.194	155	4.306
R1	156	4.333	158	4.389
R2	164	4.556	154	4.278
R3	158	4.389	154	4.278
R4	151	4.194	154	4.278
S1	155	4.306	158	4.389
S2	158	4.389	158	4.389
S3	153	4.250	153	4.250
S4	156	4.333	155	4.306
S5	153	4.250	160	4.444
A1	156	4.333	154	4.278
A2	155	4.306	153	4.250
A3	154	4.278	163	4.528

Kode Atribut	$\Sigma X$	Rata-rata X	$\Sigma Y$	Rata-rata Y
E1	159	4.417	161	4.472
E2	168	4.667	158	4.389
E3	165	4.583	150	4.167
E4	152	4.222	158	4.389
Rata-rata	$\bar{X}$	4.382	$\bar{Y}$	4.350

Sumber : Data Diolah, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan harapan seluruh atribut dapat diketahui bobot rata-rata Tingkat penilaian kinerja sebesar 4,382, nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja (X), serta diketahui bobot rata-rata Tingkat penilaian harapan sebesar 4,350, nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu vertical, yakni sumbu yang mencerminkan sumbu (Y).

- C) Penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran dan dibatasi. Kuadran pada matriks IPA dipisahkan oleh garis tegak lurus yang didapatkan dari rata – rata keseluruhan nilai kinerja dan nilai harapan terhadap keseluruhan atribut kualita layanan. Berdasarkan nilai rata-rata dari tingkat kinerja dan tingkat harapan.



Gambar 4. 4 Diagram Kartesius IPA  
(Data Diolah,2025)

Gambar 4.4 menunjukkan diagram kartesius membagi atribut layanan ke dalam empat kuadran. Setiap atribut telah ditempatkan dalam kuadran masing – masing. Penjelasan untuk setiap kuadran adalah sebagai berikut:

5. Kuadran I (Prioritas Utama): Atribut yang terletak pada kuadran ini memiliki tingkat harapan tinggi namun tingkat kinerja rendah. Atribut – atribut ini meliputi:
  - a) Atribut A3 “Jaminan terhadap resiko kecelakaan kapal yang berlabuh”
  - b) Atribut E4 ”Perhatian yang diberikan petugas kepada pengguna jasa”
  - c) Atribut T1 “Pengguna teknologi yang terintegrasi secara *online*”
  - d) Atribut T4 “Kepemilikan sistem informasi teknologi yang mutakhir untuk proses pelayanan administrasi perijinan kapal (*clearance in/out* dan pergerakan kapal)
  - e) Atribut T6 “Staf di kantor layanan pelanggan memiliki kemampuan yang memadai dalam melayani pelanggan”
  - f) Atribut S1 “Itikad baik petugas di instansi pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah perusahaan pelayaran”
  - g) Atribut S5 “Penanganan keluhan pelanggan”
  - h) Atribut R1 “Ketepatan pelayanan administrasi terkait perijinan operasional kapal sesuai dengan *Service Level Agreement*”

Kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan pada atribut – atribut ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan yang tinggi. Dalam analisis gap menggunakan metode *Servqual*, atribut-atribut pada kuadran 1 menunjukkan gap bernilai negative, seperti yang terlihat pada tabel 4.7 mengenai rangking gap pada setiap atribut. Hal ini mengartikan bahwa terdapat ketidaksesuaian yang terjadi antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan.

6. Kuadran II (Pertahankan): Atribut yang terletak pada kuadran ini menunjukkan tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Terdapat 4 atribut yang termasuk dalam kuadran II, yaitu:
  - a) Atribut E1 “Keramahan dan kesopanan sikap pelayanan staf administrasi”
  - b) Atribut E2 “Koordinasi yang baik antara staf administrasi dengan *customer*”
  - c) Atribut T2 “Fasilitas kantor layanan *customer*”

- d) Atribut S2 “Pemberian layanan oleh petugas dengan cepat dan tepat”

Atribut – atribut ini menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil memenuhi harapan pelanggan dengan sangat baik, sehingga kinerja yang memuaskan ini perlu di pertahankan untuk menjaga kepuasan pelanggan.

7. Kuadran III (Prioritas Rendah): Atribut pada kuadran ini menunjukkan tingkat kinerja yang rendah serta tingkat harapan yang rendah juga. Terdapat 6 atribut yang termasuk dalam kuadran III. Hal ini ditunjukkan pada atribut:

- a) Atribut A1 “Ketersediaan SDM yang memiliki kemampuan kerja yang handal”
- b) Atribut A2 “Kesopanan petugas kepada pengguna jasa”
- c) Atribut R4 “Pemberitahuan oleh petugas kapan tepatnya pelayanan akan diberikan”
- d) Atribut S3 “Kesiapsediaan petugas dalam membantu pengguna jasa / perusahaan pelayaran”
- e) Atribut S4 “Petugas dengan senang hati menerima setiap keluhan pengguna jasa dan segera memberikan solusi”
- f) Atribut T7 “Apakah sistem teknologi pergerakan kapal berfungsi dengan baik dan memberikan informasi *real-time*”

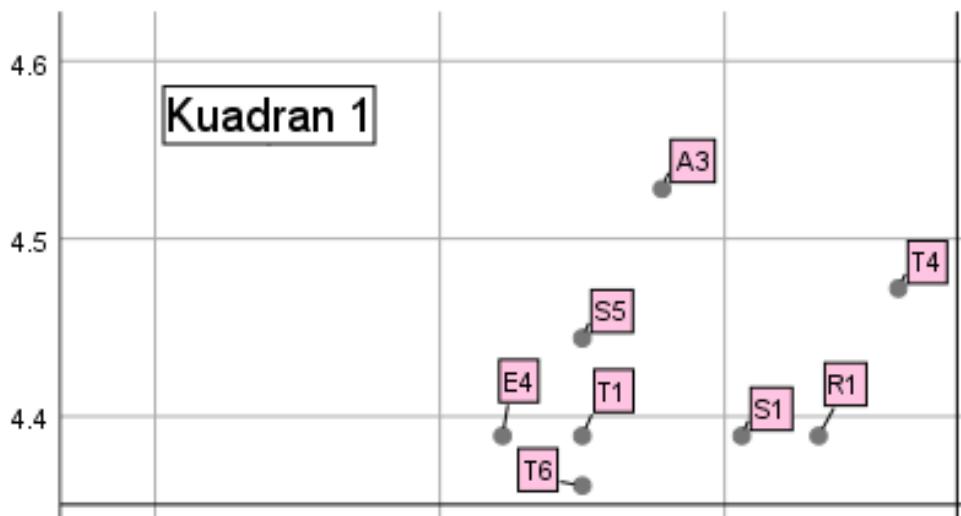
8. Kuadran IV (Berlebihan): Atribut pada kuadran ini menunjukkan atribut yang memiliki Tingkat harapan rendah sehingga kinerja yang ditampilkan dianggap berlebihan oleh penumpang. Terdapat 5 atribut yang termasuk dalam kuadran IV. Hal ini ditunjukkan pada atribut:

- a) Atribut E3 “Jam kerja pelayanan yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa”
- b) Atribut R2 “Pemberian pelayanan oleh petugas sejak awal secara profesional kepada pengguna jasa”
- c) Atribut R3 “Pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan”
- d) Atribut T3 “Kepemilikan staf yang memadai”
- e) Atribut T5 “Kepemilikan sistem informasi teknologi mutakhir untuk proses pelayanan kapal (pergerakan kapal)”

Atribut – atribut ini dianggap penting oleh penumpang. Namun perusahaan telah memberikan kinerja yang memuaskan. Hal ini menunjukkan adanya

pengalokasian sumber daya yang berlebihan pada atribut yang sebenarnya tidak begitu diharapkan oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil analisis pada diagram kartesius, atribut yang berada dalam kuadran I sangat membutuhkan perbaikan terlebih dahulu dikarenakan atribut – atribut tersebut memiliki Tingkat harapan yang tinggi namun Tingkat kinerja yang diberikan perusahaan masih rendah. Prioritas perusahaan seharusnya adalah meningkatkan kinerja pada atribut – atribut ini agar dapat memenuhi atau melebihi harapan penumpang. Adapun diagram yang menunjukkan atribut yang masuk dalam kuadran I dapat dilihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4. 5 Diagram Kartesius “Kuadran I”  
(Data Diolah,2025)

Gambar 4.2 menunjukkan atribut – atribut yang memerlukan peningkatan kinerja pelayanan untuk memenuhi harapan pelanggan. Layanan ini terdiri dari delapan atribut, yaitu sebagai berikut:

Atribut A3 “Kesopanan petugas kepada pengguna jasa”. Atribut ini masuk pada kuadram I, dikarenakan memiliki tingkat kinerja yang rendah daripada tingkat harapannya. Dimana harapan pelanggan terhadap etika dan sopan santun pelayanan tinggi, namun belum mencerminkan dari perilaku staf. Hal ini mengakibatkan pelanggan merasa tidak dihargai atau kurang dihormati. Hal ini juga menunjukkan pentingnya pelatihan etika layanan publik, evaluasi berkala terhadap interaksi *frontliner*.

Atribut E4 “Perhatian personal kepada pengguna jasa”. Atribut ini masuk dalam kuadran I, dikarenakan pelayanan staf kepada pelanggan bersifat umum, tidak personal. Hal ini mengakibatkan penlanggan merasa tidak diperhatikan, dengan hal ini menerapkan pendekatan *customer intimacy*, seperti panggilan nama pelanggan, atau *follow up* pasca layanan sangat diperlukan.

Atribut S1 “Itikad baik petugas di instansi pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah perusahaan pelayaran”. Atribut ini masuk dalam kuadran I, dikarenakan pelanggan masih menilai petugas/staf masih kurang proaktif dan terkesan pasif dalam membantu menyelesaikan masalah yang mereka hadapi, dengan hal ini pentingnya dorongan budaya kerja solutif melalui pelatihan motivasi pelayanan publik, penerapan indikator kinerja berbasis pemecahan masalah, serta pemberian *reward* untuk inisiatif positif.

Atribut S5 “Penanganan keluhan pelanggan”. Atribut ini masuk dalam kuadran I, dikarenakan keluhan pelanggan masih lambat ditangani, atau hanya ditampung tanpa solusi jelas. Hal ini mengakibatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan menurun, dengan hal ini dapat dibangun *system customer complaint management* untuk mempercepat penanganan keluhan.

Atribut T1 “Penggunaan teknologi yang terintegrasi secara *online*”. Atribut ini masuk kedalam kuadran I, dikarenakan sistem pelayanan *online* belum sepenuhnya terintegrasi, menyebabkan pelanggan harus melakukan proses manual atau berpindah *platform*. Karena hal itu membangun sistem digital terintegrasi yang menggabungkan seluruh proses pelayanan dalam satu *platform* yang mudah diakses pelanggan, mulai dari pemesanan hingga pelacakan layanan.

Atribut T4 “Kepemilikan sistem informasi teknologi mutakhir untuk proses pelayanan administrasi perijinan kapal (*clearance in/out* dan pergerakan kapal)”. Atribut ini masuk ke dalam kuadran I, dikarenakan sistem informasi yang digunakan untuk proses *clearance* kapal masih belum sepenuhnya mutakhir atau terintegrasi, menyebabkan keterlambatan dan ketidakefisienan proses administrasi. Terkait hal tersebut modernisasi sistem IT yang mendukung proses administrasi kapal secara digital dan *real-time*, serta integrasi antar departemen terkait perizinan.

Atribut T6 “Kemampuan staf di kantor layanan pelanggan dalam melayani pelanggan”. Atribut ini masuk ke dalam kuadran I karena staf layanan belum

memiliki kemampuan secara teknis atau komunikasi yang cukup untuk melayani pelanggan dengan baik. Terkait hal tersebut dengan mengadakan pelatihan intensif untuk meningkatkan kompetensi teknis dan keterampilan komunikasi staf, serta berikan panduan pelayanan (*service manual*) yang terstandarisasi.

Atribut R1 “Ketepatan pelayanan administrasi terkait perijinan operasional kapal sesuai dengan waktu yang ditetapkan”. Atribut ini masuk dalam kuadran I, dikarenakan waktu penyelesaian administrasi perizinan kapal masih belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan, melakukan evaluasi berkala untuk perbaikan dan mengkontrol terhadap waktu penyelesaian agar berjalan sesuai waktu yang ditetapkan.

#### 4.5 Rekomendasi Usulan Perbaikan

Berdasarkan hasil SLAsis yang telah dilakukan, ditemukan sejumlah area prioritas yang membutuhkan perhatian lebih, khususnya pada atribut-atribut yang tergolong dalam Kuadran I pada diagram kartesius. Fokus rekomendasi perbaikan diarahkan pada atribut-atribut tersebut, yang telah diidentifikasi melalui proses wawancara serta diskusi bersama tim dari divisi pelayanan jasa. Rincian dan usulan perbaikan lengkap disajikan dalam Lampiran 19 sebagai acuan implementasi dalam upaya meningkatkan kinerja layanan pada atribut-atribut Kuadran I, dengan tujuan utama memperkecil kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dan kinerja aktual perusahaan. Keputusan strategis yang dapat diambil oleh perusahaan terkait rekomendasi perbaikan atribut-atribut tersebut disajikan pada Tabel 4.10.

Tabel 4. 10 Tabel Usulan Perbaikan

No	Atribut Pelayanan	Rekomendasi
1.	Atribut A3 “Kesopanan petugas kepada pengguna jasa”	Menyelenggarakan pelatihan rutin <i>customer service etiquette</i> dan etika pelayanan publik. Serta menerapkan sistem evaluasi berkala terhadap perilaku staf (misalnya <i>mystery guest, feedback pelanggan</i> ) dan menambahkan standar komunikasi dalam SOP pelayanan fontliner.
2.	Atribut E4 “Perhatian personal kepada pengguna jasa”	Menerapkan pendekatan <i>customer intimacy</i> , serta menggunakan system CRM ( <i>Customer Relationship Management</i> ) untuk mencatat prefensi pelanggan dan

No	Atribut Pelayanan	Rekomendasi
		akan menerapkan sistem <i>post-service follow-up</i> sebagai bentuk perhatian lanjutan.
3.	Atribut S1 “Itikad baik petugas di instansi pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah perusahaan pelayaran”	Akan disenenggarakannya pelatihan <i>problem solving</i> dan <i>service mindset</i> untuk semua staf layanan, diintegrasikan <i>indicator</i> kerja berbasis penyelesaian masalah dalam sistem penilaian karyawan dan memberikan reward dan <i>recognition</i> atas inisiatif penyelesaian masalah.
4.	Atribut S5 “Penanganan keluhan pelanggan”.	Membangun sistem <i>Customer Complaint Management System</i> (CCMS) yang mendokumentasikan, menindak, dan memonitor keluhan. Untuk penanganan keluhan secara cepat dan transparan dapat menerapkan sistem SLA serta menyediakan media kanal khusus ( <i>live chat, email, hotline</i> ).
5.	Atribut T1 “Penggunaan teknologi yang terintegrasi secara online”	Merancang dan bangun platform digital terintegrasi berbasis web atau aplikasi <i>mobile</i> . Integrasikan seluruh layanan ke dalam satu dashboard digital ( <i>booking, pelacakan, keluhan, pembayaran</i> ) serta melakukan uji coba sistem dengan perwakilan pelanggan ( <i>user testing</i> ) sebelum peluncuran penuh.
6.	Atribut T4 “Kepemilikan sistem informasi teknologi mutakhir untuk proses pelayanan administrasi perijinan kapal ( <i>clearance in/out</i> dan pergerakan kapal)”.	Modernisasi sistem informasi administrasi kapal dengan teknologi <i>real-time processing</i> . Integrasi antar sistem internal (misal: perizinan, pelabuhan, kapal) dan eksternal (syahbandar, instansi terkait) dan tambahkan <i>tracking feature</i> agar pelanggan bisa memonitor progres izin secara mandiri.
7.	Atribut T6 “Kemampuan staf di kantor layanan pelanggan dalam melayani pelanggan”	Laksanakan pelatihan intensif berkala mengenai layanan pelanggan dan prosedur teknis. Membuat dan distribusikan <i>Service Manual/Panduan Layanan</i> yang terstandarisasi untuk seluruh staf. Dan menerapkan <i>coaching on-the-job</i> dengan monitoring langsung oleh atasan atau supervisor.
8.	Atribut R1	Meninjau ulang dan sederhanakan prosedur perizinan internal. Dapat mengimplementasikan sistem SLA

No	Atribut Pelayanan	Rekomendasi
	“Ketepatan pelayanan administrasi terkait perijinan operasional kapal sesuai dengan waktu yang ditentukan”	<i>monitoring system dasboard</i> yang dilengkapi reminder otomatis dan <i>deadline</i> per tahap proses terkait perijinan secara digital dan transparan.

Sumber: Data Diolah, 2025

Tabel 4.10. menunjukkan rekomendasi perbaikan pelayanan yang dilakukan melalui wawancara dan *brainstorming*, rekomendasi ini diarahkan untuk mengatasi kesenjangan antara harapan dan kinerja perusahaan. Urutan prioritas perbaikan sesuai dengan hasil rangking per atribut dan per dimensi menggunakan metode *Servqual*. Dari rekomendasi tersebut dapat dilakukan prioritas perbaikan pertama pelatihan etika pelayanan publik, melakukan evaluasi berkala dan menerapkan standarisasi komunikasi sesuai SOP yang diharapkan mampu meningkatkan etika pelayanan kepada seluruh staf pelayanan yang akan melayani pelanggan. Kedua menerapkan kedekatan *customer intimacy*, sistem CRM untuk riwayat pelanggan *follow-up* pasca layanan ini dihatapkan memberikan peningkatkan kedekatan secara personal terhadap pelanggan.

Ketiga, pelatihan *problem solving* kinerja berbasis penyelesaian masalah, dan pemberian *reward* untuk inisiatif positif diharapkan dapat meningkatkan inisiatif staf layanan perusahaan dalam menilai masalah-masalah yang dihadapi pelanggan. Keempat, membangun *sistem Customer Complaint Management*, dengan membangun sistem SLA keluhan dan kanal khusus *complain* diharapkan dapat mempercepat penanganan dan memberikan solusi efisien dan efektif terhadap keluhan pelanggan. Kelima, membangun *platform* digital terintegrasi, *dashboard* layanan terpadu dan uji coba sistem dengan pelanggan diharapkan dapat memberikan layanan *online* yang menjadi satu sistem dan membantu memenuhi keinginan pelanggan dan meningkatkan kualitas perusahaan.

Keenam, sistem pelacakan kapal dan izin administrasi saat ini masih bersifat konvensional. Dalam aspek pelacakan kapal dan sistem perizinan

*clearance in/out*, saat ini perusahaan masih mengandalkan sistem radar konvensional di atas kapal seperti terlihat pada Lampiran 22, yang memperlihatkan radar model Furuno sebagai alat bantu navigasi utama. Meskipun radar ini dapat memberikan informasi posisi dan keberadaan objek di sekitar kapal dalam radius tertentu (1,5 NM), namun sistem ini belum terintegrasi secara digital dengan *platform* pusat atau dashboard layanan perusahaan. Informasi dari radar hanya dapat diakses secara lokal di kapal, dan komunikasi posisi umumnya diteruskan secara manual melalui perangkat ponsel oleh awak kapal. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelacakan masih bersifat semi-manual dan memiliki keterbatasan dalam hal pembaruan *real-time* serta aksesibilitas lintas departemen. Oleh karena itu, modernisasi sistem informasi *real-time*, interasi antar departemen dan instansi dan penambahan fitur pelacakan izin diharapkan dapat meningkatkan sistem pelacakan proses *clearance in/out* perizinan kapal saat pelayaran. Ketujuh, pelatihan teknis dan komunikasi, panduan layanan terstandarisasi dan *coaching on the job* diharapkan dapat meningkatkan kemampuan staf pelayanan secara teknis dan komunikasi.

Kedelapan, evaluasi dan simpifikasi prosedur, dengan membangun *system monitoring* SLA berbasis reminder otomatis serta pengawasan internal diharapkan meningkatkan ketepatan proses pelayanan administrasi sesuai waktu. Atribut R1, yaitu ketepatan pelayanan administrasi terkait perizinan operasional kapal sesuai dengan ketepatan waktu, menjadi salah satu prioritas utama perbaikan berdasarkan hasil analisis IPA. Peningkatan pada atribut ini diharapkan dapat mengurangi keluhan terkait keterlambatan keberangkatan kapal akibat proses administrasi yang memakan waktu. Salah satu langkah strategis yang diusulkan adalah evaluasi dan simplifikasi prosedur, disertai penerapan sistem SLA *monitoring dashboard* dengan reminder otomatis untuk memastikan setiap tahap proses perizinan dipantau secara *real-time*.

Sejalan dengan hal tersebut, beberapa penelitian terdahulu telah mengidentifikasi aspek-aspek dalam peningkatan kualitas pelayanan di sektor pelayaran. Penelitian oleh Fauzan A. Sangadji dkk. (2025) yang berjudul

“Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Waai” menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dan *empathy* merupakan area dengan kesenjangan terbesar, serupa dengan hasil penelitian ini. Penelitian lain oleh Ade Febriansyah dan Moch Nuruddin (2024) mengenai SERVQUAL dan IPA pada KM Express Bahari menekankan pentingnya perbaikan pada keandalan dan kenyamanan fasilitas kapal. Sementara itu, penelitian oleh Naura, Tsabita & Praharsi (2024) yang mengintegrasikan metode SERVQUAL, IPA, dan PGCV pada perusahaan *freight forwarding*, menyimpulkan bahwa digitalisasi layanan dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

Selain rekomendasi perbaikan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis juga menyarankan agar perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap pengembangan kompetensi staf *frontliner* melalui program sertifikasi professional seperti pada Lampiran 20. Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL dan IPA, atribut yang berkaitan langsung dengan daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*), seperti kecepatan merespon, sikap sopan, dan kemampuan komunikasi petugas, merupakan faktor dengan gap tertinggi dan masuk ke dalam kuadran prioritas perbaikan.

Dengan mempertimbangkan hasil analisis gap pelayanan dan prioritas perbaikan berdasarkan metode *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), maka implementasi strategi perbaikan yang terstruktur menjadi hal yang sangat penting bagi PT Sentosa Laju Maritime. Langkah-langkah seperti peningkatan etika layanan publik, penguatan sistem keluhan pelanggan, modernisasi layanan digital, serta pengembangan kompetensi SDM tidak hanya ditujukan untuk mengurangi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, tetapi juga untuk membangun fondasi pelayanan yang andal, responsif, dan berorientasi pada pelanggan. Upaya perbaikan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh, memperkuat loyalitas pelanggan dalam menghadapi persaingan industri.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uji dan analisis pembahasan dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* yang telah dilakuakan oleh peneliti. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil peritungan dan analisis kualitas pelayanan terhadap harapan pelanggan dengan menggunakan metode *Servqual*, ditemukan bahwa terdapat gap antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa, secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan masih terdapat layanan dibawah harapan mereka di beberapa dimensi. Kesenjangan terbesar terindetifikasi pada dimensi *Responsiveness* dengan nilai rata – rata gap sebesar -0.050 sedangkan dimensi terkecil pada dimensi *reliability* dengan nilai rata-rata gap sebesar +0.056. Pada perangkingan tiap atribut terindetifikasi kesenjangan terbesar pada atribut T1 (Penggunaan teknologi yang terintegrasi secara *online*) dengan nilai gap sebesar -0.136 sedangkan atribut dengan kesenjangan terkecil pada atribut T5 (Kepemilikan sistem informasi teknologi mutakhir untuk proses pelayanan kapal (pergerakan kapal) dengan nilai gap sebesar 0.417.
2. Atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan kualitas pelayanan PT. Sentosa Laju Maritime menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menghasilkan 8 atribut masuk dalam kuadran I yaitu berarti atribut-atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh PT Sentosa Laju Maritime. Atribut-atribut tersebut meliputi: jaminan terhadap risiko kecelakaan kapal yang sedang berlabuh, perhatian dan kedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna jasa, serta pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi secara *online*.

Selain itu, perusahaan juga perlu meningkatkan kepemilikan sistem informasi yang mutakhir untuk mendukung kelancaran proses pelayanan administrasi perizinan kapal, baik dalam kegiatan *clearance in/out* maupun pengawasan pergerakan kapal. Kemampuan staf pada kantor layanan pelanggan juga menjadi perhatian, khususnya dalam hal kompetensi dan profesionalisme dalam melayani pelanggan.

Di sisi eksternal, diperlukan adanya peningkatan itikad baik dari pihak instansi pemerintah yang terkait untuk turut membantu dalam penyelesaian berbagai permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan pelayaran. Penanganan keluhan pelanggan secara efektif dan ketepatan pelayanan administrasi yang sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang akan ditetapkan juga merupakan dua aspek krusial yang membutuhkan perbaikan segera demi meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan perusahaan.

3. Berdasarkan hasil analisis *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), usulan prioritas perbaikan yang dapat dilakukan oleh PT Sentosa Laju Maritime meliputi beberapa langkah strategis. Pertama, perusahaan perlu meningkatkan kompetensi dan profesionalisme staf layanan pelanggan, khususnya dalam hal kesopanan, komunikasi, dan kemampuan menyelesaikan masalah, melalui pelatihan rutin dan penilaian kinerja berbasis indikator layanan. Kedua, penguatan sistem penanganan keluhan sangat penting untuk dilakukan dengan membangun SOP khusus, sistem pelaporan berbasis digital, serta mekanisme eskalasi yang responsif dan terukur.

Ketiga, perusahaan disarankan untuk mengembangkan dan menerapkan sistem teknologi informasi yang terintegrasi dan mutakhir, guna menunjang efisiensi proses administrasi seperti *clearance in/out*, pelacakan pergerakan kapal, dan penyampaian informasi layanan secara *real-time*. Keempat, perlu adanya sinergi dan komunikasi aktif dengan instansi pemerintah terkait, guna mempercepat proses perizinan dan meminimalisir hambatan birokrasi yang dapat menghambat kelancaran operasional kapal. Terakhir, peningkatan standar keselamatan dan

jaminan risiko operasional harus menjadi perhatian utama, termasuk dalam sistem monitoring dan mitigasi risiko kapal yang berlabuh.

Dengan implementasi usulan-usulan ini, diharapkan PT Sentosa Laju Maritime mampu meningkatkan kualitas layanannya secara menyeluruh, memperbaiki citra perusahaan, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut.

1. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk memperluas periode pengumpulan data keluhan pelanggan. Dengan data yang lebih luas, analisis *trend* keluhan dapat dilakukan dengan lebih mendalam, memberikan wawasan yang lebih baik mengenai perubahan dalam tingkat kepuasan pelanggan.
2. Bagi PT Sentosa Laju Maritime perlu meningkatkan peran *frontliner* sebagai garda terdepan layanan, khususnya dalam hal komunikasi, kesopanan, dan respons terhadap keluhan. Pelatihan rutin dan evaluasi kinerja yang terukur diperlukan untuk meningkatkan profesionalisme serta membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## DAFTAR PUSTAKA

- Estuti, E.P., Waoto, M.A., & Raflesia, A.N. (2023). *Firm Life Cycle: Systematic Literature Review*. **Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin dan Call for Papers Unisbank (SNAM-CP)**, 8(1), pp. 99-106.
- Hasiholan, A., 2024. *Tinjauan yuridis tanggung jawab perusahaan pelayaran sebagai pengangkut angkutan laut batubara menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran di Pelabuhan Samarinda*. **Jurnal Ilmu Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda**, 7(1), pp.666–676.
- Herayati, E., Verawati, E. & Aji, I. B. (2024). *Penerapan Metode PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Bukalapak*. **Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer**, 8(2), pp. 530–538.
- Indriyani, I., Anggraeni, E. & Frilia, 2020. *Perjanjian pencarteran kapal tugboat dan barge antara PT. Global Marine dengan PT. Pelayaran Bumi*. **Jurnal Sintara**, 4(2), pp.05–13.
- Kendek, M., Rachman, S., Satria, I.D. & Sudarmin, 2023. *Analisis pengembangan rute tol laut dengan skema Hub and Spoke dalam mendukung distribusi logistik di Papua Barat*. **Jurnal Patria Bahari**, 3(2), pp.22–28.
- Loeis, 2023. *Kendala dalam perjanjian sewa kapal tugboat dan barge 230 feet sebagai alat angkut muatan batu boulder di perairan Indonesia dan upaya penyelesaiannya*. **Rampai Jurnal Hukum**, 2(2), pp.49–66.
- Mustofa, M., Handoyo, & Ernawati, D., 2024. *Analisis tingkat kualitas pelayanan jasa dengan metode SERVQUAL Fuzzy di PT. Pos Indonesia Sidoarjo*. **Jurnal Teknik Industri**, 11(1), pp.134–805.

Napitupulu, R.B., Simanjuntak, T.P., Hutabarat, L., Damanik, H., Harianja, H., Sirait, R.T.M. & Lumban Tobing, C.E.R., 2021. **Penelitian Bisnis: Teknik dan Analisis Data dengan SPSS, STATA, EVViews, dll.** Medan: Universitas Darma Agung.

Naura, R.T., Praharsi, Y. & Bawole, A., 2024. *Analisis kualitas layanan Pengusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) pada perusahaan Freight Forwarding menggunakan Service Quality (SERVQUAL).* **Jurnal Ilmiah Teknik Industri**, 12(1), pp.69–78.

Nojeng, R.A., Rauf, N. & Nur, T., 2024. *Analisa kualitas pelayanan jasa reparasi kapal menggunakan metode integrasi Servqual dan Six Sigma di galangan kapal PT. Layar Perkasa Nusantara Shipyard Barru.* **Jurnal Teknik Industri**, 3(1), pp.206–217.

Pamungkas, R. P. & Sulistyowati, W. (2022). *Analisis Kepuasan Pelanggan Gojek di Pandaan Menggunakan Metode Structural Equation Modelling (SEM).* Seminar Nasional Inovasi Teknologi, Universitas PGRI Kediri, 23 Juli 2022, e-ISSN: 2549-7952, p-ISSN: 2580-3336, pp. 35–40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L., 1985. *A conceptual model of service quality and its implications for future research.* **Journal of Marketing**, 49(4), pp.41–50.

Pasianus, O. & Kana, A.A., 2021. *Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta.* **Cakrawangsa Bisnis**, 2(2), pp.197-216.

Putri, C.O., Rosita, N.D., Sari, D.W., Masriah, & Kurniawan, F.S. 2022. *Hubungan disiplin dan kompetensi pelaut terhadap produktivitas kerja awak kapal PT. Ship Management Indonesia.* **Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan**, 10(1), pp.245–264.

Putri, I.A.J. & Rahayu, T., 2022. *Kualitas pelayanan jasa keagenan kapal pada perusahaan pelayaran.* **Jurnal 7 Samudra**, 7(1), Artikel 79. <https://doi.org/10.54992/7samudra.v7i1.79>

- Rahmawati, D., Aulawi, H, Kurniawati, R. dan Sari, F. T. 2023. *Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (SERVQUAL) Dengan Metode Zone of Tolerance (ZOT) dan Kano Pada Pet World*. **COSTING: Jurnal Teknik Industri**, 18(1), pp.21–32.
- Ratnasari, D. 2024. *Analisis implementasi manajemen operasional pada aktivitas pembongkaran muatan kapal laut di pelabuhan*. **COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting**, 7(5), pp.4278–4281.
- Rustono, A. S., Wahyuni, S. & Astuti, R. D. (2021). *Model Pengukuran Service Quality Performance (SERVPERF) Jasa Transportasi Online: Studi Kasus pada Perilaku Konsumen GO-JEK di Kota Semarang*. Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang. **Admisi & Bisnis**, 19(3), pp. 241–250.
- Rohman, A. & Hidayati, A. 2021. *Rancangan Strategi Bisnis PT.Pel Berlian Pulau Mandangin Tahun 2021 – 2023*. **Journal of Emerging Business Management and Entrepreneurship Studies** , Volume 1, pp. 168-191.
- Sangadji, F.A., Metekohy, J.G. & Sangadji, F.W., 2025. *Analisis kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Waai Maluku Tengah menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)*. **Jurnal Teknik Sipil ITP**, 12(1), pp.70–79.
- Sari, Puspitasari & Zamzani, I, M (2025). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di Mall X dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus: PT. XYZ)*. **Jurnal Teknik Industri Terintegrasi**, 8(1), pp.923-929.
- Setiawati, L. dan Sugiharto, T. 2008. *Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan Automated Teller Machine (ATM) Bank Mandiri*. **Jurnal Ekonomi Bisnis**, 13(3), pp.232–238.
- Sitio, S. & Saragi, R., 2020. **Modul Manajemen Operasional**. Jakarta: Universitas XYZ.

- Subhan, A., 2018. *Analisis dimensi kualitas pelayanan pada perusahaan jasa pelabuhan curah PT. Krakatau Bandar Samudera Cilegon menggunakan metoda Servqual*. **Jurnal Media Teknik & Sistem Industri**, 2(2), pp.20–28.
- Sumardi, 2020. “Analisis kualitas pelayanan transportasi laut: Survei pada perusahaan pelayaran di Pelabuhan Tanjung Priok”. **Majalah Ilmiah Bahari Jogja**, 18(1), pp.37–56.
- Syaban, A. & Mokodompit, E.A., 2024. *Strategi pengembangan industri kapal dalam menghadapi persaingan global: Studi kasus Pelabuhan Nusantara Kendari*. **Indonesian Journal of Management and Accounting (IJMA)**, 5(2), pp.236–242. <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJMA/index>.
- Tifatrans, 2023. *Memahami perbedaan antara time charter dan freight charter dalam industri pelayaran*. Tifatrans. URL : <https://www.tifatrans.com/single-post/memahami-perbedaan-antara-time-charter-dan-freight-charter-dalam-industri-pelayaran>
- Titah, T. & Sutabri, T. (2023). *Analisis Kualitas Layanan Shopee menggunakan Pendekatan E-ServQual dan Potential Gain in Customer Value (PGCV)*. **Jurnal JUPITER**, 15(2), pp. 1095–1107.
- Widhyharto, D.S., Soemardjito, J., Lastito, H., & Harmanto, J.P. 2023. *Analisis kualitas layanan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)*. In **Berkala Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi**, 1(1), pp.114–123.
- Wijaya, H., 2022. *Pengaruh kualitas pelayanan pemanduan kapal terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Krakatau Bandar Samudera dengan metode SERVQUAL*. **Jurnal Teknik SILITEK**, 1(2), pp.101–110.
- Yusnidah, 2023. *Peranan bagian operasional dalam pelayanan kapal domestik pada PT. Kanaka Dwimitra Manunggal Cabang Dumai*. **Journal of Maritime and Education (JME)**, 5(2), pp.554–559.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Permohonan Data



**PT. SENTOSA LAJU MARITIME**

Jl. KH. Harun Nafsi No.27 RT.25 Kelurahan Rapak Dalam, Kec. Loajanan Ilir, Samarinda

Telp : 0541 - 4104 270

Nomor : SP/SLM/06/02/2025  
Lampiran : -  
Hal : Balasan Permohonan Permintaan Data

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat permohonan permintaan data dari Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, maka dengan ini kami memberikan izin untuk melakukan pengambilan data pada perusahaan PT. Sentosa Laju Maritime guna menyelesaikan Tugas Akhir mahasiswa/i :

Nama : Auni Ainaa Azhari

NRP : 1121040017

Judul Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* Pada Perusahaan Pelayaran.

Dengan ini menyatakan data yang bersangkutan diperoleh dari Divisi Marketing pada Perusahaan PT. Sentosa Laju Maritime dan data yang digunakan diawasi langsung oleh pembimbing untuk penyelesaian Tugas Akhir.

Demikian pernyataan ini dibuat agar dapat dipergunakan dengan semestinya sesuai dengan peraturan yang ditetapkan. Atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

**\*) Data yang diambil:**

1. Data Pelanggan Pengguna Jasa Layanan Tahun 2024.
2. Dokumentasi Kapal.
3. Data *Expert Judgement* untuk Kuesioner.
4. Data *Customer Complaint Shipping* Tahun 2024.

Samarinda, 06 Februari 2025

Manager Marketing



**Lampiran 2. Pelanggan Perusahaan layanan jasa**

NO.	PELANGGAN	ALAMAT
1	PT. APJ	Gresik, Jawa Timur
2	PT. AJI	Samarinda, Kalimantan Timur
3	PT. BJP	Samarinda, Kalimantan Timur
4	PT. BMW	Samarinda, Kalimantan Timur
5	PT. BKU	Bontang, Kalimantan Timur
6	PT. BMP	Samarinda, Kalimantan Timur
7	PT. BAJ	Samarinda, Kalimantan Timur
8	PT. EP	Balikpapan, Kalimantan Timur
9	PT. HAB	Samarinda, Kalimantan Timur
10	PT. KTM	Samarinda, Kalimantan Timur
11	PT. HBL	Samarinda, Kalimantan Timur
12	PT. MPM	Samarinda, Kalimantan Timur
13	PT. KGW	Samarinda, Kalimantan Timur
14	PT. SBM	Samarinda, Kalimantan Timur
15	PT. SAS	Samarinda, Kalimantan Timur
16	PT. SBM	Samarinda, Kalimantan Timur
17	PT. SAM	Samarinda, Kalimantan Timur
18	PT. TBK	Jakarta Pusat, DKI Jakarta
19	PT. TJN	Desa Sumurtawang , Jawa Tengah
20	PT. TSB	Parman. Jakarta Barat

NO.	PELANGGAN	ALAMAT
21	PT. GSS	Samarinda, Kalimantan Timur
22	PT. SRL	Pelabuhan Samarinda Ilir, Kalimantan Timur
23	PT. AME	Palaran, Kalimantan Timur
24	PT. MMN	Samarinda, Kalimantan Timur
25	PT. TBC	Balikpapan, Kalimantan Timur
26	PT. AKJ	Samarinda, Kalimantan Timur
27	PT. TKA	Loa Bakung, Kalimantan Timur
28	PT. BBB	Surabaya Timur, Jawa Timur
29	PT. ALS	Gunung Sahari, Jakarta Pusat
30	PT. LFG	Samarinda, Kalimantan Timur
31	PT. PMP	Palaran, Kalimantan Timur
32	PT. ABK	Jl. Palaran, Kalimantan Timur
33	PT. DAL	Samarinda, Kalimantan Timur
34	PT. ILS	Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur
35	PT. KKL	Kota Balikpapan, Kalimantan Timur
36	PT. HBU	Samarinda, Kalimantan Timur

Sumber : Data Perusahaan, 2024 (Lanjutan)

### Lampiran 3. Desain Kuesioner



#### KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Bapak/Ibu Responden Di

tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi Tugas Akhir, bersama dengan ini Peneliti menyampaikan kuesioner penelitian mengenai "**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA PERUSAHAAN PELAYARAN**".

Peneliti memahami waktu Bapak/Ibu sangatlah terbatas dan berharga, namun Peneliti berharap kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner secara jujur sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya. Adapun hasil dari kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan Tugas Akhir pada program Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya.

Dengan demikian Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini. Data Responden akan kami rahasianakan dan tidak akan mempengaruhi penilaian kinerja Bapak/Ibu.

Peneliti

Auni Ainaa Azhari

## **Identitas Responden**

Nama Responden	
Nama Perusahaan	
Jenis Kelamin	
Usia Responde	
Status Respondem	

## **Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan cermat sebelum saudara menjawabnya.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut saudara sesuai dengan keadaan saudara, dengan cara memberi tanda silang (X) pada kolom yang ada.
3. Jawaban dikerjakan pada kertas ini.
4. Tidak ada jawaban benar atau salah, jawaban yang paling tepat adalah yang paling sesuai dengan keadaan diri anda.
5. Data yang anda berikan sepenuhnya hanya untuk kepentingan penelitian.
6. Alternatif jawaban
  - a. SS : Sangat Setuju
  - b. S : Setuju
  - c. CS : Cukup Setuju / Ragu-Ragu
  - d. TS : Tidak Setuju
  - e. STS : Sangat Tidak Setuju

## TINGKAT EKSPEKTASI & PERSEPSI PELANGGAN

No	Pertanyaan	Tingkat Pelayanan					Tingkat Kepuasan				
		SS	S	CS	TS	STS	SS	S	CS	TS	STS
	<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>										
1	Apakah sistem teknologi layanan online perusahaan mudah diakses dan digunakan?										
2	Apakah informasi yang tersedia dalam sistem teknologi layanan online akurat dan terkini?										
3	Apakah fasilitas kantor layanan pelanggan nyaman dan mendukung interaksi yang efektif?										
4	Apakah kelengkapan fasilitas di kantor layanan pelanggan mendukung kelancaran proses pelayanan?										
5	Apakah perusahaan memiliki jumlah staf yang cukup untuk menangani pelanggan?										
6	Apakah staf di kantor layanan pelanggan memiliki kemampuan yang memadai dalam melayani pelanggan?										
7	Apakah sistem teknologi pergerakan kapal berfungsi dengan baik dan memberikan informasi real-time?										
	<b>Keandalan (Reliability)</b>										
1	Apakah administrasi perijinan kapal diproses sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?										
2	Apakah petugas melayani pelanggan secara profesional sejak awal proses pelayanan?										
3	Apakah petugas selalu menepati janji dalam memberikan layanan yang dijadwalkan?										
4	Apakah pelanggan menerima pemberitahuan yang jelas dan tepat waktu mengenai status pelayanan?										
	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>										
1	Apakah petugas di instansi terkait memiliki itikad baik dalam membantu menyelesaikan masalah pelanggan?										

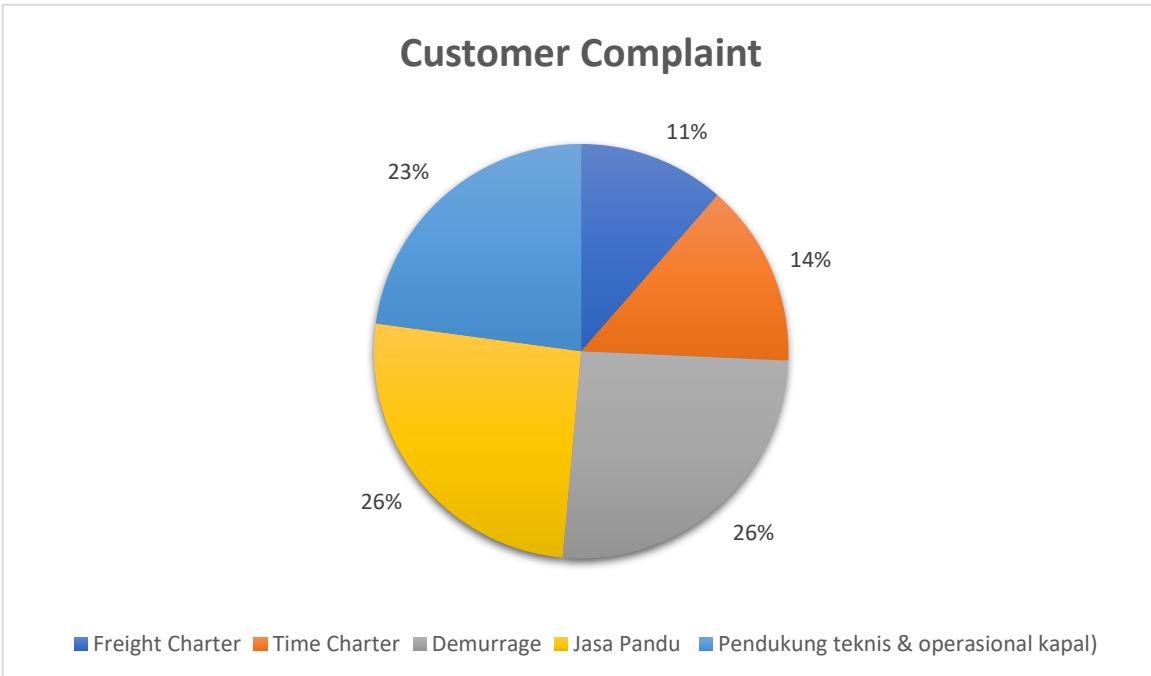
No	Pertanyaan	Tingkat Pelayanan					Tingkat Kepuasan				
		SS	S	CS	TS	STS	SS	S	CS	TS	STS
2	Apakah petugas memberikan solusi yang cepat dan akurat terhadap permasalahan pelanggan?										
3	Apakah petugas selalu siap membantu pelanggan tanpa harus diminta terlebih dahulu?										
4	Apakah petugas dengan senang hati menerima keluhan pelanggan dan menindaklanjutinya?										
5	Apakah keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional?										
<b>Jaminan (Assurance)</b>											
1	Apakah perusahaan memiliki tenaga kerja yang kompeten dan handal dalam memberikan pelayanan?										
2	Apakah petugas selalu bersikap sopan dalam berinteraksi dengan pelanggan?										
3	Apakah sikap dan cara kerja petugas menanamkan rasa percaya kepada pelanggan?										
<b>Empati (Empathy)</b>											
1	Apakah staf administrasi selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan?										
2	Apakah staf administrasi memiliki koordinasi yang baik dengan pelanggan dalam proses pelayanan?										
3	Apakah jam kerja pelayanan fleksibel dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan?										
4	Apakah petugas memberikan perhatian yang personal kepada setiap pelanggan dalam menangani kebutuhan mereka?										

Sumber: Data diolah, 2025

**Lampiran 4.** Data *Customer Complaint* 2024

Bulan	Keluhan
Jan	5
Feb	3
Mar	3
Apr	3
Mei	4
Jun	8
Jul	4
Ags	4
Sep	7
Okt	6
Nov	7
Des	8

Sumber : Data Perusahaan, 2024



## **Lampiran 5. Undang-Undang 17 Tahun 2008**

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 17 TAHUN 2008

TENTANG

P E L A Y A R A N

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara kepulauan berciri nusantara yang disatukan oleh wilayah perairan sangat luas dengan batas-batas, hak-hak, dan kedaulatan yang ditetapkan dengan undang-undang;
- b. bahwa dalam upaya mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan ketahanan nasional diperlukan sistem transportasi nasional untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, dan memperkuuh kedaulatan negara;
- c. bahwa pelayaran yang terdiri atas angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan pelayaran, dan perlindungan lingkungan maritim, merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang harus dikembangkan potensi dan peranannya untuk mewujudkan sistem transportasi yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis;
- d. bahwa perkembangan lingkungan strategis nasional dan internasional menuntut penyelenggaraan pelayaran yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peran serta swasta dan persaingan usaha, otonomi daerah, dan akuntabilitas penyelenggara negara, dengan tetap mengutamakan keselamatan dan keamanan pelayaran demi kepentingan nasional;
- e. bahwa Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992 tentang Pelayaran sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan penyelenggaraan pelayaran saat ini sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru;
- f. bahwa . . .

## Lampiran 6. Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 1969

PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 2 TAHUN 1969  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN DAN PENGUSAHAAN ANGKUTAN LAUT

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang:

- a. bahwa angkutan laut sebagai sarana perhubungan perlu diselenggarakan atas dasar kepentingan umum dan ditujukan untuk membina kesatuan ekonomi negara kepulauan Indonesia serta melayani dan mendorong pertumbuhan ekonomi nasional;
- b. bahwa untuk mencapai tujuan tersebut perlu menetapkan azas-azas dan dasar-dasar pokok mengenai pengusahaan dan penyelenggaraan angkutan laut dengan memperhatikan peningkatan efisiensi kerja dari pada aparatur angkutan laut serta segala kegiatan usaha yang bersifat menunjang kegiatan angkutan laut;

Mengingat:

1. Pasal 5 ayat (2) Undang-undang Dasar 1945;
2. Ketetapan M.P.R.S. No. XXIII/MPRS/1966;
3. Undang-undang Pelayaran Indonesia tahun 1936 (L.N. 1936 No. 700);

MEMUTUSKAN:

Dengan mencabut Peraturan Pemerintah No. 5 tahun 1964 (Lembaran-Negara No. 14 tahun 1964);  
Menetapkan: Peraturan Pemerintah tentang Penyeleggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut.

Pasal 5.

Pelayaran terdiri atas:

1. Pelayaran dalam negeri yang meliputi:
  - a) Pelayaran Nusantara, yaitu pelayaran untuk melakukan usaha pengangkutan antar pelabuhan Indonesia tanpa memandang jurusan yang ditempuh satu dan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
  - b) Pelayaran Lokal, yaitu pelayaran untuk melakukan usaha pengangkutan antar pelabuhan Indonesia yang ditujukan untuk menunjang kegiatan pelayaran nusantara dan pelayaran luar negeri dengan mempergunakan kapal-kapal yang berukuran  $500 \text{ m}^3$  isi kotor ke bawah atau sama dengan 175 BRT ke bawah;
  - c) Pelayaran Rakyat, yaitu pelayaran Nusantara dengan menggunakan perahu-perahu layar;
  - d) Pelayaran Pedalaman, terusan dan sungai, yaitu pelayaran untuk melakukan usaha pengangkutan di perairan pedalaman, terusan dan sungai;
  - e) Pelayaran Penundaan Laut, yaitu pelayaran nusantara dengan menggunakan tongkang-tongkang yang ditarik oleh kapal-kapal tunda.
2. Pelayaran luar negeri, yang meliputi:
  - a) Pelayaran Samudera Dekat, yaitu pelayaran ke pelabuhan-pelabuhan negara tetangga yang tidak melebihi jarak 3.000 mil laut dari pelabuhan terluar Indonesia, tanpa memandang jurusan;
  - b) Pelayaran Samudera, yaitu pelayaran ke- dan dari luar negeri yang bukan merupakan pelayaran samudera dekat.
3. Pelayaran khusus, yaitu pelayaran dalam dan luar negeri dengan menggunakan kapal-kapal pengangkut khusus untuk pengangkutan hasil industri, pertambangan dan hasil-hasil usaha lainnya yang bersifat khusus, seperti minyak bumi, batu-bara, biji besi, biji nikkel, timah bauxiet, logs dan barang-barang bulk lainnya.

## Lampiran 7. Surat Pengantar Expert Judgement

### SURAT PENGANTAR MENJADI EXPERT JUDGEMENT

Lampiran 1  
Perihal : Permohonan melakukan *expert judgement*  
Atribut Dimensi dan Kuesioner

Kepada  
PT. Sentosa Laju Maritime  
Yth. Manager Marketing  
Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa saya :

Nama : Auni Ainaa Azhari  
NIM 1121040017

Mahasiswa D4 Manajemen Bisnis sedang melaksanakan penelitian untuk menyusun tugas akhir yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*".

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk melakukan *expert judgement* berkenaan dengan atribut dimensi kualitas dan kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini. Atribut ini merupakan atribut dari dimensi kualitas *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*, dimana untuk mengukur kualitas pelayanan yang sudah diberikan dan persepsi (harapan) *customer* yang telah menggunakan layanan pada perusahaan. Penyusunan ini didasarkan pada jurnal acuan penelitian terdahulu dari Ali Sabhan, 2018, Sumardi, 2020, dan Naura dkk, 2024.

Demikian surat permohonan ini saya buat. Atas perhatian dan kesediaannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Subaya, 05 Februari 2025

Hormat saya,



(Auni Ainaa Azhari)

## Lampiran 8. Balasan Expert Judgment

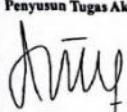
### Balasan Expert Judgment dari Manager Marketing

Lampiran 1. Data atribut dan desain kuesioner penelitian

No	Atribut	Pertanyaan Kuesioner	Relevan (Masukan)
<i>Dimensi Tangibles</i>			
1	Penggunaan teknologi yang terintegrasi secara online	Apakah sistem teknologi layanan online perusahaan mudah diakses dan digunakan?	✓
2	Fasilitas kantor layanan customer	Apakah fasilitas kantor layanan pelanggan nyaman dan mendukung interaksi yang efektif?	✓
3	Kepemilikan staf yang memadai	Apakah perusahaan memiliki jumlah staf yang cukup untuk menangani pelanggan?	✓
4	Kepemilikan sistem informasi teknologi yang mutakhir untuk proses pelayanan administrasi perjalanan kapal ( <i>clearance in/out</i> dan pergerakan kapal)	Apakah sistem informasi teknologi yang digunakan dalam administrasi perjalanan kapal selalu diperbarui?	✓
5	Kepemilikan sistem informasi teknologi mutakhir untuk proses pelayanan kapal (pergerakan kapal)	Apakah sistem teknologi pergerakan kapal berfungsi dengan baik dan memberikan informasi real-time?	✓
<i>Dimensi Reliability</i>			
6	Ketepatan pelayanan administrasi terkait perjalanan operasional kapal sesuai dengan <i>Service Level Agreement</i>	Apakah administrasi perjalanan kapal diproses sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?	✓
7	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh petugas	Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan oleh petugas?	✓
8	Pemberian pelayanan oleh petugas sejak awal secara profesional kepada pengguna jasa.	Apakah petugas melayani pelanggan secara profesional sejak awal proses pelayanan?	✓
9	Pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.	Apakah petugas selalu menepati janji dalam memberikan layanan yang dijadwalkan?	✓
10	Pemberitahuan oleh petugas kapten terhadap pelayanan akan diberikan	Apakah pelanggan menerima pemberitahuan yang jelas dan tepat waktu mengenai status pelayanan?	✓
<i>Dimensi Responsiveness</i>			
11	Itikad baik petugas di instansi pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah perusahaan pelayaran	Apakah petugas di instansi terkait memiliki itikad baik dalam membantu menyelesaikan masalah pelanggan?	✓
12	Pemberian pelayanan oleh petugas dengan cepat dan tepat	Apakah petugas memberikan solusi yang cepat dan akurat terhadap permasalahan pelanggan?	✓
13	Kesiapsediaan petugas dalam membantu pengguna jasa / perusahaan pelayaran	Apakah petugas selalu siap membantu pelanggan tanpa harus diminta terlebih dahulu?	✓
14	Petugas dengan senang hati menerima setiap keluhan pengguna jasa dan segera memberikan Solusi	Apakah petugas dengan senang hati menerima keluhan pelanggan dan menindaklanjutinya?	✓
15	Penanganan Keluhan Pelanggan	Apakah keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional?	✓
<i>Dimensi Assurance</i>			
17	Jaminan terhadap resiko kecelakaan kapal yang berlabuh	Apakah perusahaan memberikan jaminan terhadap risiko kecelakaan kapal yang berlabuh?	✓
18	Kesopanan petugas kepada pengguna jasa	Apakah petugas selalu bersikap sopan dalam berinteraksi dengan pelanggan?	✓
19	Sikap petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa	Apakah sikap dan cara kerja petugas menanamkan rasa percaya kepada pelanggan?	✓
<i>Dimensi Empathy</i>			
20	Keramahan dan kesopanan sikap pelayanan staf administrasi	Apakah staf administrasi selalu bersikap rumah dan sopan dalam melayani pelanggan?	✓
21	Koordinasi yang baik antara staf administrasi dengan customer	Apakah staf administrasi memiliki koordinasi yang baik dengan pelanggan dalam proses pelayanan?	✓
22	Jam kerja pelayanan yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa	Apakah jam kerja pelayanan fleksibel dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan?	✓
23	Perhatian yang diberikan petugas kepada pengguna jasa secara personal	Apakah petugas memberikan perhatian yang personal kepada setiap pelanggan dalam menangani kebutuhan mereka?	✓
Saran/Masukan :			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi kebersihan dan sistem.</li> <li>2. Kelayakan fasilitas dikantor</li> <li>3. Kemungkinan bagi meningkatkan</li> </ol>			
Mengetahui, Penyusun Tugas Akhir  (Auni Ainaa Azhar) NRP. 1121040017	Samarinda, 07 Februari 2025  Validator 		

## Balasan *Expert Judgment* dari Head Administrasi (Lanjutan)

Lampiran 1. Data atribut dan desain kuesioner penelitian

No	Atribut	Pertanyaan Kuesioner	Relevan (Masukan)
<i>Dimensi Tangibles</i>			
1	Penggunaan teknologi yang terintegrasi secara online	Apakah sistem teknologi layanan online perusahaan mudah diakses dan digunakan?	<i>J.</i>
2	Fasilitas kantor layanan customer	Apakah fasilitas kantor layanan pelanggan nyaman dan mendukung interaksi yang efektif?	<i>J.</i>
3	Kepemilikan staf yang memadai	Apakah perusahaan memiliki jumlah staf yang cukup untuk menangani pelanggan?	<i>J.</i>
4	Kepemilikan sistem informasi teknologi yang mutakhir untuk proses pelayanan administrasi perijinan kapal ( <i>clearance in/out</i> dan pergerakan kapal)	Apakah sistem informasi teknologi yang digunakan dalam administrasi perijinan kapal selalu diperbarui?	<i>J.</i>
5	Kepemilikan sistem informasi teknologi mutakhir untuk proses pelayanan kapal (pergerakan kapal)	Apakah sistem teknologi pergerakan kapal berfungsi dengan baik dan memberikan informasi real-time?	<i>J.</i>
<i>Dimensi Reliability</i>			
6	Ketepatan pelayanan administrasi terkait perijinan operasional kapal sesuai dengan <i>Service Level Agreement</i>	Apakah administrasi perijinan kapal diproses sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?	<i>J.</i>
7	Kesesuaian pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan oleh petugas	Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan oleh petugas?	<i>J.</i>
8	Pemberian pelayanan oleh petugas sejak awal secara profesional kepada pengguna jasa.	Apakah petugas melayani pelanggan secara profesional sejak awal proses pelayanan?	<i>J.</i>
9	Pelayanan petugas sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.	Apakah petugas selalu memenuhi janji dalam memberikan layanan yang dijadwalkan?	<i>J.</i>
10	Pemberitahuan oleh petugas kapal terhadap pelayanan akan diberikan	Apakah pelanggan menerima pemberitahuan yang jelas dan tepat waktu mengenai status pelayanan?	<i>J.</i>
<i>Dimensi Responsiveness</i>			
11	Itikad baik petugas di instansi pemerintah untuk memecahkan masalah-masalah perusahaan pelayaran	Apakah petugas di instansi terkait memiliki itikad baik dalam membantu menyelesaikan masalah pelanggan?	<i>J.</i>
12	Pemberian pelayanan oleh petugas dengan cepat dan tepat	Apakah petugas memberikan solusi yang cepat dan akurat terhadap permasalahan pelanggan?	<i>J..</i>
13	Kesiapsiadaan petugas dalam membantu pengguna jasa / perusahaan pelayaran	Apakah petugas selalu siap membantu pelanggan tanpa harus diminta terlebih dahulu?	<i>J..</i>
14	Petugas dengan senang hati menerima setiap keluhan pengguna jasa dan segera memberikan Solusi	Apakah petugas dengan senang hati menerima keluhan pelanggan dan menindaklakukannya?	<i>J.</i>
15	Penanganan Keluhan Pelanggan	Apakah keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional?	<i>J.</i>
<i>Dimensi Assurance</i>			
17	Jaminan terhadap risiko kecelakaan kapal yang berlabuh	Apakah perusahaan memberikan jaminan terhadap risiko kecelakaan kapal yang berlabuh?	<i>J.</i>
18	Kesopanan petugas kepada pengguna jasa	Apakah petugas selalu bersikap sopan dalam berinteraksi dengan pelanggan?	<i>J..</i>
19	Sikap petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa	Apakah sikap dan cara kerja petugas menanamkan rasa percaya kepada pelanggan?	<i>J.</i>
<i>Dimensi Empathy</i>			
20	Keramahan dan kesopanan sikap pelayanan staf administrasi	Apakah staf administrasi selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan?	<i>J.</i>
21	Koordinasi yang baik antara staf administrasi dengan customer	Apakah staf administrasi memiliki koordinasi yang baik dengan pelanggan dalam proses pelayanan?	<i>J.</i>
22	Jam kerja pelayanan yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa	Apakah jam kerja pelayanan fleksibel dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan?	<i>J.</i>
23	Perhatian yang diberikan petugas kepada pengguna jasa secara personal	Apakah petugas memberikan perhatian yang personal kepada setiap pelanggan dalam menangani kebutuhan mereka?	<i>J.</i>
Saran/Masukan :			
<p style="text-align: center;">- Sistem dalam administrasi perijinan yang selalu diperbarui (Tangible)</p>			
Mengetahui, Penyusun Tugas Akhir   (Annisa Azharfi) NRP. 1121040017	<div style="text-align: center;">  <p>Samarinda, 07 Februari 2025 Validator Head Administrasi</p> </div>		

**Lampiran 9.** Tabel *r Product Moment*

Tabel *r Product Moment*  
Pada sig 0,05 (*Two Tail*)

N	r	N	r	N	r	N	r	N	r	N	r
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.213	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.279	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132
21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.242	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.32	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	159	0.155	199	0.138	239	0.126
40	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

**Lampiran 10.** *Google Form untuk kuesioner*

**Salah satu isi kuesioner yang dibagikan kepada responden**

The screenshot shows a Google Form titled "Identitas Responden". The form consists of four stacked sections:

- Nama Responden (Nama Lengkap) \***: A text input field containing a blacked-out name.
- Nama Perusahaan \***: A text input field containing "PT. H [REDACTED]".
- Jenis Kelamin \***: A radio button group with two options: "Pria" (selected) and "Wanita".
- Usia Responden \***: A radio button group with five options: "< 25 tahun" (not selected), "25 - 34 tahun" (selected), "35 - 44 tahun" (not selected), "45 - 55 tahun" (not selected), and "> 55 tahun" (not selected).

Dengan ini saya bersedia memberikan informasi dengan benar dan secara sadar \*

Ya

### Kuesioner Tingkat Pelayanan

Berikut merupakan kolom-kolom yang berisikan pertanyaan dan jawaban sesuai dengan **ekspetaksi** pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam waktu kurun 1 tahun terakhir.

**Petunjuk :**  
Silahkan jawab salah satu dari opsi yang tersedia dengan mengklik pada kolom yang di pilih berdasarkan **ekspetasi** anda terhadap pelayanan perusahaan. Tidak ada jawaban benar atau salah. Oleh karena itu jawablah sejujurnya.

- Poin 5 : Sangat Setuju
- Poin 4 : Setuju
- Poin 3 : Cukup Setuju / Ragu-Ragu
- Poin 2 : Tidak Setuju
- Poin 1 : Sangat Tidak Setuju

Jawaban anda akan terjaga kerahasiaannya

Apabila ada pertanyaan anda dapat menghubungi kontak berikut:  
<https://wa.link/0bxwnz>

Apakah sistem teknologi layanan *online* perusahaan mudah diakses dan digunakan? \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Apakah informasi yang tersedia dalam sistem teknologi layanan online akurat dan terkini? \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Apakah fasilitas kantor layanan nyaman dan mendukung interaksi yang efektif? \*

1    2    3    4    5

Sangat Tidak Setuju      Sangat Setuju

Apakah kelengkapan fasilitas di kantor layanan pelanggan mendukung kelancaran proses pelayanan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah perusahaan memiliki jumlah staff yang cukup untuk menangani pelanggan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah staff di kantor layanan pelanggan memiliki kemampuan yang memadai dalam melayani pelanggan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

⑦

Apakah sistem informasi teknologi yang digunakan dalam administrasi perijinan kapal selalu diperbarui?

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah sistem teknologi pergerakan kapal berfungsi dengan baik dan memberikan informasi *real-time*? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

⑧

Apakah administrasi perijinan kapal diproses sesuai dengan waktu yang telah ditentukan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan oleh petugas? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah petugas melayani pelanggan secara profesional sejak awal proses pelayanan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah petugas selalu menepati janji dalam memberikan layanan yang dijadwalkan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah pelanggan menerima pemberitahuan yang jelas dan tepat waktu mengenai status pelayanan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah petugas di instansi terkait memiliki itikad baik dalam membantu menyelesaikan masalah pelanggan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah petugas memberikan solusi yang cepat dan akurat terhadap permasalahan pelanggan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah petugas selalu siap membantu pelanggan tanpa harus diminta terlebih dahulu? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah petugas dengan senang hati menerima keluhan pelanggan dan menindaklanjutinya? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah perusahaan memiliki tenaga kerja yang kompeten dan handal dalam memberikan pelayanan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Seuju                               Sangat Setuju

Apakah perusahaan memberikan jaminan terhadap risiko kecelakaan kapal yang berlabuh? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah petugas selalu bersikap sopan dalam berinteraksi dengan pelanggan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah sikap dan cara kerja petugas menanamkan rasa percaya kepada pelanggan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah staf administrasi selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah staf administrasi memiliki koordinasi yang baik dengan pelanggan dalam proses pelayanan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

Apakah jam kerja pelayanan fleksibel dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan? \*

1      2      3      4      5

Sangat Tidak Setuju                               Sangat Setuju

**Bagian Akhir**

Berikut merupakan kolom yang disediakan untuk pelanggan sebagai media pemberi saran/kritik dalam pelayanan dalam kurung waktu 1 tahun terakhir

Saran dan Kritik untuk pelayanan

Tidak banyak saran atau kritik yang ingin saya katakan, tapi mungkin bisa dipertimbangkan lagi untuk peningkatan layanan.....

**Lampiran 11.** Tabel Tubelensi Data Kuesioner  
**Data Tubelensi Kuesioner Kinerja**

Responde n	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	R1	R2	R3	R4	S1	S2	S3	S4	S5	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4
1	3	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	3
2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	4	4	3	4	2	4	4	5	2
3	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	4	5	5	5	4
4	5	5	3	3	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4
5	2	5	4	4	4	2	2	3	5	4	1	5	4	2	5	5	4	5	3	4	4	5	3
6	4	1	4	2	4	4	4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	1	2
7	2	4	3	5	3	2	2	4	4	5	3	4	5	3	3	3	5	3	5	5	3	4	5
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5
10	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
14	4	2	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
17	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
18	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	4	4
19	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
20	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
21	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
22	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5

23	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3
24	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
25	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	2	5	4	4	5	5	4
26	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
27	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
28	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4
29	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
30	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
31	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
32	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
33	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
34	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
35	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
36	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4

**Data Tubelensi Kuesioner Kepuasan (Lanjutan)**

Responden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	R1	R2	R3	R4	S1	S2	S3	S4	S5	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4
1	5	3	4	3	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	3	4
2	5	3	3	5	3	5	5	3	4	3	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5	5	4	5
3	2	4	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	2	5	4	3	2	4	4	4	2	2	3
4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	2	4	3	5	3	3	5	4	2	4	5	5	3	3
5	3	4	3	4	2	4	4	3	3	5	3	3	3	2	4	4	5	5	4	4	3	4	3
6	4	5	3	3	3	3	2	4	3	5	3	4	4	4	2	3	5	3	5	3	4	4	4
7	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4
8	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
9	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4
10	4	3	5	4	3	4	5	4	5	2	5	1	4	5	5	5	3	2	3	4	4	2	1
11	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
12	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
13	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
14	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
15	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5
16	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
17	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
18	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
19	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
21	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
22	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5

<b>25</b>	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
<b>26</b>	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
<b>27</b>	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
<b>28</b>	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
<b>29</b>	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
<b>30</b>	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
<b>31</b>	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
<b>32</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
<b>33</b>	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
<b>34</b>	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
<b>35</b>	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
<b>36</b>	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5

**Lampiran 12.** Hasil Uji Validitas *SPSS Software*  
**Hasil uji validitas tingkat kinerja**

		Correlations																							
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	R1	R2	R3	R4	S1	S2	S3	S4	S5	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	Skor_Total
T1	Pearson Correlation	1	.159	.317	.095	.317	1.000**	.956**	.245	.163	.027	.413*	.170	.027	.358*	.094	.105	.047	.102	.284	.186	.317	.159	.300	.507**
	Sig. (2-tailed)		.354	.060	.581	.060	.000	.000	.149	.341	.876	.012	.322	.876	.032	.587	.540	.786	.555	.093	.278	.060	.354	.075	.002
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
T2	Pearson Correlation	.159	1	.223	.307	.223	.159	.163	.389*	.983**	.420*	.281	.487**	.420*	.460**	.453**	.465**	.330*	.421*	.199	.365*	.223	1.000**	.239	.720**
	Sig. (2-tailed)	.354	.191	.068	.191	.354	.343	.019	.000	.011	.097	.003	.011	.005	.005	.004	.050	.011	.245	.029	.191	.000	.160	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
T3	Pearson Correlation	.317	.223	1	.238	1.000**	.317	.393*	.323	.197	.118	.495**	.183	.118	.485**	.185	.101	.062	.158	.364*	.075	1.000**	.223	.319	.552**
	Sig. (2-tailed)	.060	.191	.162	.000	.060	.018	.055	.250	.492	.002	.285	.492	.003	.281	.558	.721	.356	.029	.663	.000	.191	.058	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
T4	Pearson Correlation	.095	.307	.238	1	.238	.095	.185	.425**	.312	.423*	.340*	.414*	.423*	.450**	.141	-.011	.405*	.154	.315	.811**	.238	.307	.344*	.552**
	Sig. (2-tailed)	.581	.068	.162	.162	.581	.280	.010	.064	.010	.043	.012	.010	.006	.413	.950	.014	.369	.061	.000	.162	.068	.040	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
T5	Pearson Correlation	.317	.223	1.000**	.238	1	.317	.393*	.323	.197	.118	.495**	.183	.118	.485**	.185	.101	.062	.158	.364*	.075	1.000**	.223	.319	.552**
	Sig. (2-tailed)	.060	.191	.000	.162	.060	.018	.055	.250	.492	.002	.285	.492	.003	.281	.558	.721	.356	.029	.663	.000	.191	.058	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
T6	Pearson Correlation	1.000**	.159	.317	.095	.317	1	.956**	.245	.163	.027	.413*	.170	.027	.358*	.094	.105	.047	.102	.284	.186	.317	.159	.300	.507**
	Sig. (2-tailed)	.000	.354	.060	.581	.060	.000	.000	.149	.341	.876	.012	.322	.876	.032	.587	.540	.786	.555	.093	.278	.060	.354	.075	.002
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
T7	Pearson Correlation	.956**	.163	.393*	.185	.393*	.956**	1	.320	.164	.015	.420*	.146	.015	.371*	.076	.085	.031	.082	.302	.173	.393*	.163	.313	.523**
	Sig. (2-tailed)	.000	.343	.018	.280	.018	.000	.057	.338	.932	.011	.394	.932	.026	.658	.624	.860	.633	.073	.314	.018	.343	.063	.001	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
R1	Pearson Correlation	.245	.389*	.323	.425**	.323	.245	.320	1	.347*	.293	.438**	.177	.293	.500**	.381*	.195	.286	.383*	.341*	.291	.323	.389*	.277	.609**
	Sig. (2-tailed)	.149	.019	.055	.010	.055	.149	.057	.038	.083	.008	.300	.083	.002	.022	.254	.091	.021	.042	.085	.055	.019	.103	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
R2	Pearson Correlation	.163	.983**	.197	.312	.197	.163	.164	.347*	1	.376*	.243	.438**	.376*	.416*	.450**	.455**	.291	.417*	.165	.371*	.197	.983**	.275	.893**
	Sig. (2-tailed)	.341	.000	.250	.064	.250	.341	.338	.038	.024	.153	.008	.024	.012	.006	.005	.085	.011	.337	.026	.250	.000	.105	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
R3	Pearson Correlation	.027	.420*	.118	.423*	.118	.027	.015	.293	.376*	1	.148	.276	1.000**	.206	.227	.064	.908**	.239	.397*	.587**	.118	.420*	.331*	.564**
	Sig. (2-tailed)	.876	.011	.492	.010	.492	.876	.932	.083	.024	.389	.103	.000	.227	.183	.709	.000	.161	.017	.000	.492	.011	.049	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
R4	Pearson Correlation	.413*	.281	.495**	.340*	.495**	.413*	.420*	.438**	.243	.148	1	.169	.148	.934**	.222	.104	.065	.184	.404*	.339*	.495**	.281	.339*	.625**
	Sig. (2-tailed)	.012	.097	.002	.043	.002	.012	.011	.008	.153	.389	.325	.389	.000	.193	.545	.705	.284	.014	.043	.002	.097	.043	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
S1	Pearson Correlation	.170	.487**	.183	.414*	.183	.170	.146	.177	.438**	.276	.169	1	.276	.322	.271	.260	.271	.276	.377*	.460**	.183	.487**	.305	.544**
	Sig. (2-tailed)	.322	.003	.285	.012	.285	.322	.394	.300	.008	.103	.325	.103	.056	.110	.126	.110	.103	.024	.005	.285	.003	.071	.001	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
S2	Pearson Correlation	.027	.420*	.118	.423*	.118	.027	.015	.293	.376*	1.000**	.148	.276	1	.206	.227	.064	.908**	.239	.397*	.587**	.118	.420*	.331*	.564**
	Sig. (2-tailed)	.876	.011	.492	.010	.492	.876	.932	.083	.024	.000	.389	.103	.227	.183	.709	.000	.161	.017	.000	.492	.011	.049	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

## Hasil uji validitas tingkat kinerja (Lanjutan)

S3	Pearson Correlation	.358*	.460**	.485**	.450**	.485**	.358*	.371*	.500**	.416*	.206	.934**	.322	.206	1	.318	.187	.119	.278	.353*	.401*	.485**	.460**	.291	.708**
	Sig. (2-tailed)	.032	.005	.003	.006	.003	.032	.026	.002	.012	.227	.000	.056	.227		.059	.274	.488	.101	.035	.015	.003	.005	.085	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
S4	Pearson Correlation	.094	.453**	.185	.141	.185	.094	.076	.381*	.450**	.227	.222	.271	.227	.318	1	.708**	.136	.979**	.198	.222	.185	.453**	.222	.574**
	Sig. (2-tailed)	.587	.005	.281	.413	.281	.587	.658	.022	.006	.183	.193	.110	.183	.059		.000	.428	.000	.247	.193	.281	.005	.193	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
S5	Pearson Correlation	.105	.465**	.101	-.011	.101	.105	.085	.195	.455**	.064	.104	.260	.064	.187	.708**	1	.000	.656**	.191	.057	.101	.465**	.205	.454**
	Sig. (2-tailed)	.540	.004	.558	.950	.558	.540	.624	.254	.005	.709	.545	.126	.709	.274	.000		1.000	.000	.264	.742	.558	.004	.231	.005
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
A1	Pearson Correlation	.047	.330*	.062	.405*	.062	.047	.031	.286	.291	.908**	.065	.271	.908**	.119	.136	.000	1	.146	.368*	.555**	.062	.330*	.305	.488**
	Sig. (2-tailed)	.786	.050	.721	.014	.721	.786	.860	.091	.085	.000	.705	.110	.000	.488	.428	1.000		.395	.027	.000	.721	.050	.070	.003
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
A2	Pearson Correlation	.102	.421*	.158	.154	.158	.102	.082	.383*	.417*	.239	.184	.276	.239	.278	.979**	.656**	.146	1	.202	.237	.158	.421*	.223	.556**
	Sig. (2-tailed)	.555	.011	.356	.369	.356	.555	.633	.021	.011	.161	.284	.103	.161	.101	.000	.000	.395	.236	.165	.356	.011	.191	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
A3	Pearson Correlation	.284	.199	.364*	.315	.364*	.284	.302	.341*	.165	.397*	.404*	.377*	.397*	.353*	.198	.191	.368*	.202	1	.458**	.364*	.199	.925**	.625**
	Sig. (2-tailed)	.093	.245	.029	.061	.029	.093	.073	.042	.337	.017	.014	.024	.017	.035	.247	.264	.027	.236		.005	.029	.245	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
E1	Pearson Correlation	.186	.365*	.075	.811**	.075	.186	.173	.291	.371*	.587**	.339*	.460**	.587**	.401*	.222	.057	.555**	.237	.458**	1	.075	.365*	.492**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.278	.029	.663	.000	.663	.278	.314	.085	.026	.000	.043	.005	.000	.015	.193	.742	.000	.165	.005	.663	.029	.002	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
E2	Pearson Correlation	.317	.223	1.000**	.238	1.000**	.317	.393*	.323	.197	.118	.495**	.183	.118	.485**	.185	.101	.062	.158	.364*	.075	1	.223	.319	.552**
	Sig. (2-tailed)	.060	.191	.000	.162	.000	.060	.018	.055	.250	.492	.002	.285	.492	.003	.281	.558	.721	.356	.029	.663	.191	.058	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
E3	Pearson Correlation	.159	1.000**	.223	.307	.223	.159	.163	.389*	.983**	.420*	.281	.487**	.420*	.460**	.453**	.465**	.330*	.421*	.199	.365*	.223	1	.239	.720**
	Sig. (2-tailed)	.354	.000	.191	.068	.191	.354	.343	.019	.000	.011	.097	.003	.011	.005	.005	.004	.050	.011	.245	.029	.191	.160	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
E4	Pearson Correlation	.300	.239	.319	.344*	.319	.300	.313	.277	.275	.331*	.339*	.305	.331*	.291	.222	.205	.305	.223	.925**	.492**	.319	.239	1	.611**
	Sig. (2-tailed)	.075	.160	.058	.040	.058	.075	.063	.103	.105	.049	.043	.071	.049	.085	.193	.231	.070	.191	.000	.002	.058	.160	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Skor_Total	Pearson Correlation	.507**	.720**	.552**	.552**	.507**	.523**	.609**	.693**	.564**	.625**	.544**	.564**	.708**	.574**	.454**	.488**	.556**	.625**	.615**	.552**	.720**	.611**	1	
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.005	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Hasil uji validitas tingkat kepuasan

		Correlations																								
		T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	R1	R2	R3	R4	S1	S2	S3	S4	S5	A1	A2	A3	E1	E2	E3	E4	Skor_Total	
T1	Pearson Correlation	1	.275	.259	.231	.199	.484**	.373*	1.000**	.259	.166	.259	.360*	1.000**	.297	.373*	.464**	.159	.027	.293	.231	1.000**	.444**	.360*	.719**	
	Sig. (2-tailed)		.104	.127	.175	.244	.003	.025	.000	.127	.333	.127	.031	.000	.079	.025	.004	.355	.876	.083	.175	.000	.007	.031	.000	
	N		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
T2	Pearson Correlation	.275	1	.169	.271	.449**	.249	.065	.275	.169	.354*	.169	.547**	.275	.173	.065	-.098	.641**	.226	.939**	.271	.275	.548**	.547**	.622**	
	Sig. (2-tailed)		.104		.323	.109	.006	.143	.705	.104	.323	.034	.323	.001	.104	.312	.705	.571	.000	.184	.000	.109	.104	.001	.001	
	N		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
T3	Pearson Correlation	.259	.169	1	.376*	.439**	.088	.286	.259	1.000**	.068	1.000**	.105	.259	.253	.286	.397*	.225	.141	.114	.376*	.259	.232	.105	.572**	
	Sig. (2-tailed)		.127	.323		.024	.007	.609	.091	.127	.000	.694	.000	.542	.127	.136	.091	.017	.188	.413	.508	.024	.127	.174	.542	.000
	N		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
T4	Pearson Correlation	.231	.271	.376*	1	.338*	.334*	.238	.231	.376*	-.164	.376*	.236	.231	.046	.238	.189	.131	-.076	.289	1.000**	.231	.183	.236	.478**	
	Sig. (2-tailed)		.175	.109	.024		.044	.046	.161	.175	.024	.339	.024	.165	.175	.791	.161	.269	.446	.659	.087	.000	.175	.285	.165	.003
	N		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
T5	Pearson Correlation	.199	.449**	.439**	.338*	1	.212	-.071	.199	.439**	.137	.439**	.472**	.199	-.049	-.071	.151	.505**	.148	.384*	.338*	.199	.395*	.472**	.551**	
	Sig. (2-tailed)		.244	.006	.007	.044		.214	.680	.244	.007	.426	.007	.004	.244	.774	.680	.380	.002	.388	.021	.044	.244	.017	.004	.000
	N		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
T6	Pearson Correlation	.484**	.249	.088	.334*	.212	1	.281	.484**	.088	-.033	.088	.286	.484**	.041	.281	.291	.020	.095	.265	.334*	.484**	.198	.286	.476**	
	Sig. (2-tailed)		.003	.143	.609	.046	.214		.097	.003	.609	.849	.609	.091	.003	.813	.097	.085	.908	.581	.118	.046	.003	.247	.091	.003
	N		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
T7	Pearson Correlation	.373*	.065	.286	.238	-.071	.281	1	.373*	.286	-.003	.286	.207	.373*	.706**	1.000**	.258	-.096	.161	.128	.238	.373*	.008	.207	.503**	
	Sig. (2-tailed)		.025	.705	.091	.161	.680	.097		.025	.091	.987	.091	.226	.025	.000	.000	.128	.577	.348	.457	.161	.025	.964	.226	.002
	N		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
R1	Pearson Correlation	1.000**	.275	.259	.231	.199	.484**	.373*	1	.259	.166	.259	.360*	1.000**	.297	.373*	.464**	.159	.027	.293	.231	1.000**	.444**	.360*	.719**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.104	.127	.175	.244	.003	.025		.127	.333	.127	.031	.000	.079	.025	.004	.355	.876	.083	.175	.000	.007	.031	.000
	N		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
R2	Pearson Correlation	.259	.169	1.000**	.376*	.439**	.088	.286	.259	1	.068	1.000**	.105	.259	.253	.286	.397*	.225	.141	.114	.376*	.259	.232	.105	.572**	
	Sig. (2-tailed)		.127	.323	.000	.024	.007	.609	.091	.127		.694	.000	.542	.127	.136	.091	.017	.188	.413	.508	.024	.127	.174	.542	.000
	N		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
R3	Pearson Correlation	.166	.354*	.068	-.164	.137	-.033	-.003	.166	.068	1	.068	.552**	.166	-.071	-.003	-.208	.460**	.834**	.377*	-.164	.166	.513**	.552**	.422*	
	Sig. (2-tailed)		.333	.034	.694	.339	.426	.849	.987	.333	.694		.694	.000	.333	.679	.987	.223	.005	.000	.023	.339	.333	.001	.000	.010
	N		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
R4	Pearson Correlation	.259	.169	1.000**	.376*	.439**	.088	.286	.259	1.000**	.068	1	.105	.259	.253	.286	.397*	.225	.141	.114	.376*	.259	.232	.105	.572**	
	Sig. (2-tailed)		.127	.323	.000	.024	.007	.609	.091	.127	.000	.694		.542	.127	.136	.091	.017	.188	.413	.508	.024	.127	.174	.542	.000
	N		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
S1	Pearson Correlation	.360*	.547**	.105	.236	.472**	.286	.207	.360*	.105	.552**	.105	1	.360*	.149	.207	.042	.367*	.490**	.632**	.236	.360*	.634**	1.000**	.714**	
	Sig. (2-tailed)		.031	.001	.542	.165	.004	.091	.226	.031	.542	.000	.542		.031	.385	.226	.808	.028	.002	.000	.165	.031	.000	.000	.000
	N		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	
S2	Pearson Correlation	1.000**	.275	.259	.231	.199	.484**	.373*	1.000**	.259	.166	.259	.360*	1	.297	.373*	.464**	.159	.027	.293	.231	1.000**	.444**	.360*	.719**	
	Sig. (2-tailed)		.000	.104	.127	.175	.244	.003	.025	.000	.127	.333	.127	.031		.079	.025	.004	.355	.876	.083	.175	.000	.007	.031	.000
	N		36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	

## Hasil uji validitas Tingkat kepuasan (Lanjutan)

S3	Pearson Correlation	.297	.173	.253	.046	-.049	.041	.706**	.297	.253	-.071	.253	.149	.297	1	.706**	.061	-.159	-.060	.184	.046	.297	-.114	.149	.360*
	Sig. (2-tailed)	.079	.312	.136	.791	.774	.813	.000	.079	.136	.679	.136	.385	.079		.000	.723	.353	.727	.282	.791	.079	.506	.385	.031
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
S4	Pearson Correlation	.373*	.065	.286	.238	-.071	.281	1.000**	.373*	.286	-.003	.286	.207	.373*	.706**	1	.258	-.096	.161	.128	.238	.373*	.008	.207	.503**
	Sig. (2-tailed)	.025	.705	.091	.161	.680	.097	.000	.025	.091	.987	.091	.226	.025	.000		.128	.577	.348	.457	.161	.025	.964	.226	.002
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
S5	Pearson Correlation	.464**	-.098	.397*	.189	.151	.291	.258	.464**	.397*	-.208	.397*	.042	.464**	.061	.258	1	-.141	-.122	-.104	.189	.464**	.252	.042	.365*
	Sig. (2-tailed)	.004	.571	.017	.269	.380	.085	.128	.004	.017	.223	.017	.808	.004	.723	.128		.411	.477	.546	.269	.004	.139	.808	.029
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
A1	Pearson Correlation	.159	.641**	.225	.131	.505**	.020	-.096	.159	.225	.460**	.225	.367*	.159	-.159	-.096	-.141	1	.251	.521**	.131	.159	.447**	.367*	.459**
	Sig. (2-tailed)	.355	.000	.188	.446	.002	.908	.577	.355	.188	.005	.188	.028	.355	.353	.577	.411		.141	.001	.446	.355	.006	.028	.005
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
A2	Pearson Correlation	.027	.226	.141	-.076	.148	.095	.161	.027	.141	.834**	.141	.490**	.027	-.060	.161	-.122	.251	1	.241	-.076	.027	.481**	.490**	.399*
	Sig. (2-tailed)	.876	.184	.413	.659	.388	.581	.348	.876	.413	.000	.413	.002	.876	.727	.348	.477	.141		.157	.659	.876	.003	.002	.016
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
A3	Pearson Correlation	.293	.939**	.114	.289	.384*	.265	.128	.293	.114	.377*	.114	.632**	.293	.184	.128	-.104	.521**	.241	1	.289	.293	.584**	.632**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.083	.000	.508	.087	.021	.118	.457	.083	.508	.023	.508	.000	.083	.282	.457	.546	.001	.157		.087	.083	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
E1	Pearson Correlation	.231	.271	.376*	1.000**	.338*	.334*	.238	.231	.376*	-.164	.376*	.236	.231	.046	.238	.189	.131	-.076	.289	1	.231	.183	.236	.478**
	Sig. (2-tailed)	.175	.109	.024	.000	.044	.046	.161	.175	.024	.339	.024	.165	.175	.791	.161	.269	.446	.659	.087		.175	.285	.165	.003
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
E2	Pearson Correlation	1.000**	.275	.259	.231	.199	.484**	.373*	1.000**	.259	.166	.259	.360*	1.000**	.297	.373*	.464**	.159	.027	.293	.231	1	.444**	.360*	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.104	.127	.175	.244	.003	.025	.000	.127	.333	.127	.031	.000	.079	.025	.004	.355	.876	.083	.175		.007	.031	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
E3	Pearson Correlation	.444**	.548**	.232	.183	.395*	.198	.008	.444**	.232	.513**	.232	.634**	.444**	-.114	.008	.252	.447**	.481**	.584**	.183	.444**	1	.634**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.007	.001	.174	.285	.017	.247	.964	.007	.174	.001	.174	.000	.007	.506	.964	.139	.006	.003	.000	.285	.007		.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
E4	Pearson Correlation	.360*	.547**	.105	.236	.472**	.286	.207	.360*	.105	.552**	.105	1.000**	.360*	.149	.207	.042	.367*	.490**	.632**	.236	.360*	.634**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.031	.001	.542	.165	.004	.091	.226	.031	.542	.000	.542	.000	.031	.385	.226	.808	.028	.002	.000	.165	.031	.000		.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Skor_Total	Pearson Correlation	.719**	.622**	.572**	.478**	.551**	.476**	.503**	.719**	.572**	.422	.572**	.714**	.719**	.360*	.503**	.365*	.459**	.399*	.634**	.478**	.719**	.668**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.003	.000	.003	.002	.000	.000	.010	.000	.000	.000	.031	.002	.029	.005	.016	.000	.003	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Excel

#### Hasil Uji Validitas Tingkat Pelayanan Manual (Perhitungan T1 pada Tingkat Kinerja)

$$r = \frac{36 \sum 15.562 - (\sum 153)(\sum 3.628)}{\sqrt{(36 \sum 153^2 - (\sum 153)^2)(36 \sum 3.628^2 - (\sum 3.628)^2)}}$$

$$r = \frac{36 \sum 15.562 - (\sum 153)(\sum 3.628)}{\sqrt{(36 \sum 671 - (\sum 153)^2)(36 \sum 369.454 - (\sum 3.628)^2)}}$$

$$r = \frac{560.232 - 555.084}{\sqrt{(24.156 - 23.409)(13.300.344 - 13.162.384)}}$$

$$r = \frac{5.148}{\sqrt{(747)(137.960)}}$$

$$r = \frac{5.148}{\sqrt{(103.056.120)}}$$

$$r = \frac{5.148}{10.151,65602}$$

$$r = 0,507$$

#### Hasil Uji Validitas Tingkat Pelayanan dan Tingkat Kepuasan

Kode Atribut	Tingkat Kinerja			Tingkat Kepuasan		
	R Hitung	R Tabel	Ket	R Hitung	R Tabel	Ket
T1	0.507	0.329	Valid	0.719	0.329	Valid
T2	0.720	0.329	Valid	0.622	0.329	Valid
T3	0.552	0.329	Valid	0.572	0.329	Valid
T4	0.552	0.329	Valid	0.478	0.329	Valid
T5	0.552	0.329	Valid	0.551	0.329	Valid
T6	0.507	0.329	Valid	0.476	0.329	Valid
T7	0.523	0.329	Valid	0.503	0.329	Valid
R1	0.609	0.329	Valid	0.719	0.329	Valid
R2	0.693	0.329	Valid	0.572	0.329	Valid
R3	0.564	0.329	Valid	0.422	0.329	Valid
R4	0.625	0.329	Valid	0.572	0.329	Valid
S1	0.544	0.329	Valid	0.714	0.329	Valid
S2	0.564	0.329	Valid	0.719	0.329	Valid
S3	0.708	0.329	Valid	0.360	0.329	Valid
S4	0.574	0.329	Valid	0.503	0.329	Valid
S5	0.454	0.329	Valid	0.365	0.329	Valid
A1	0.488	0.329	Valid	0.459	0.329	Valid
A2	0.556	0.329	Valid	0.399	0.329	Valid
A3	0.625	0.329	Valid	0.634	0.329	Valid
E1	0.615	0.329	Valid	0.478	0.329	Valid
E2	0.552	0.329	Valid	0.719	0.329	Valid
E3	0.720	0.329	Valid	0.668	0.329	Valid
E4	0.611	0.329	Valid	0.714	0.329	Valid

## Lampiran 14. Uji Reliabilitas

### Perhitungan Uji Reliabilitas Secara Manual

1. Mencari Nilai Varians Per Atribut (Sebagai contoh menggunakan atribut T1)

$$s_i^2 = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n}$$

$$s_i^2 = \frac{671 - \frac{(153)^2}{36}}{36}$$

$$= \frac{671 - \frac{23.409}{36}}{36}$$

$$= \frac{671 - 650,25}{36}$$

$$= \frac{20,75}{36}$$

$$= 0,593$$

2. Mencari Varians Total Pada Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepuasan

$$s_t^2 \text{ kinerja} = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n}$$

$$s_i^2 \text{ kinerja} = \frac{369.454 - \frac{(3.628)^2}{36}}{36}$$

$$= \frac{369.454 - 365.621,78}{36}$$

$$= \frac{3.832,22}{36} = 109,492$$

$$s_i^2 \text{ kepuasan} = \frac{363.512 - \frac{(3.602)^2}{36}}{36}$$

$$= \frac{363.512 - 360.400,11}{36}$$

$$= \frac{3.111,89}{36} = 88,911$$

3. Menghitung reliabilitas

$$r \text{ kinerja} = \left( \frac{23}{23-1} \right) \left( 1 - \frac{14,10}{109,492} \right)$$

$$r \text{ kinerja} = \left( \frac{23}{22} \right) \left( 1 - 0,1287765316 \right)$$

$$r \text{ kinerja} = (1,04545)(0,8712234684)$$

$$r \text{ kinerja} = 0,911$$

$$r \text{ kepuasan} = \left( \frac{23}{23-1} \right) \left( 1 - \frac{12,32}{88,911} \right)$$

$$r \text{ kepuasan} = \left( \frac{23}{22} \right) \left( 1 - 0,1385655 \right)$$

$$r \text{ kepuasan} = 0,901$$

## **Uji Reliabilitas dengan Software SPSS**

Hasil uji reliabilitas tingkat kinerja

### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha N of Items

.911	23
------	----

Hasil uji reliabilitas tingkat kepuasan

### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha N of Items

.901	23
------	----

Tabel Perhitungan Uji Reliabilitas

Kode Atribut	Varians	Jumlah Varians	Varians Total	Varians	Jumlah Varians	Varians Total
T1	0.593	14.102	109.492	0.473	12.316	88.911
T2	0.764	14.102	109.492	0.485	12.316	88.911
T3	0.343	14.102	109.492	0.435	12.316	88.911
T4	0.466	14.102	109.492	0.371	12.316	88.911
T5	0.343	14.102	109.492	0.879	12.316	88.911
T6	0.593	14.102	109.492	0.466	12.316	88.911
T8	0.618	14.102	109.492	0.561	12.316	88.911
R1	0.571	14.102	109.492	0.473	12.316	88.911
R3	0.825	14.102	109.492	0.435	12.316	88.911
R4	0.473	14.102	109.492	0.606	12.316	88.911
R5	0.847	14.102	109.492	0.435	12.316	88.911
S1	0.504	14.102	109.492	0.759	12.316	88.911
S2	0.473	14.102	109.492	0.473	12.316	88.911
S3	0.821	14.102	109.492	0.593	12.316	88.911
S4	0.629	14.102	109.492	0.561	12.316	88.911
S5	0.936	14.102	109.492	0.368	12.316	88.911
A1	0.629	14.102	109.492	0.663	12.316	88.911
A3	0.675	14.102	109.492	0.593	12.316	88.911
A4	0.721	14.102	109.492	0.428	12.316	88.911
E1	0.421	14.102	109.492	0.371	12.316	88.911
E2	0.343	14.102	109.492	0.473	12.316	88.911
E3	0.764	14.102	109.492	0.657	12.316	88.911
E4	0.749	14.102	109.492	0.759	12.316	88.911
r Kinerja	0.911	<b>RELIABEL</b>		0.901	<b>RELIABEL</b>	

**Lampiran 15.** Data Perhitungan Metode *Servqual*

- a) Mencari nilai kinerja ( $X_i$ ) dan nilai harapan ( $Y_i$ )

$$\begin{aligned} X_1 &= (0 \times 1) + (2 \times 2) + (1 \times 3) + (19 \times 4) + (14 \times 5) \\ &= 0 + 4 + 3 + 76 + 70 \\ &= 153 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Y_1 &= (0 \times 1) + (1 \times 2) + (1 \times 3) + (17 \times 4) + (17 \times 5) \\ &= 0 + 2 + 3 + 68 + 85 \\ &= 158 \end{aligned}$$

- b) Menghitung rata – rata nilai kinerja ( $X_i$ ) dan harapan ( $Y_i$ ) dari jumlah nilai harapan dan kinerja dari tiap dimensi.

$$X_i = \frac{\Sigma 153}{36}$$

$$X_i = 4,250$$

$$Y_i = \frac{\Sigma 158}{36}$$

$$Y_i = 4,389$$

- c) Menghitung nilai gap dari rata-rata nilai kinerja dan nilai harapan

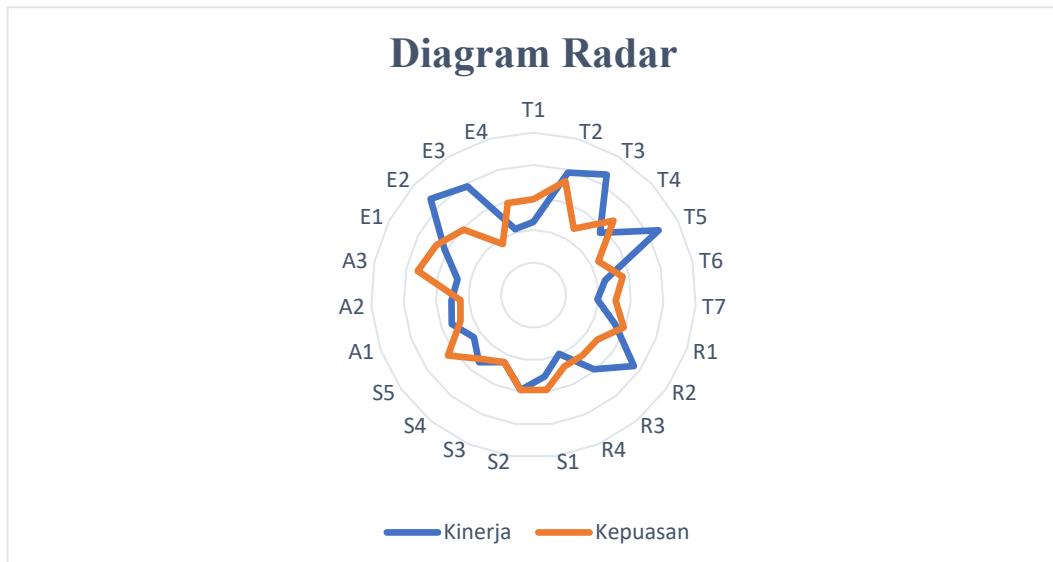
$$NS1 = 4,250 - 4,389$$

$$= -0,139$$

Kode Atribut	Kinerja	Kepuasan	GAP Atribut	GAP Dimensi
T1	4.250	4.389	-0.139	0.056
T2	4.583	4.528	0.056	
T3	4.667	4.278	0.389	
T4	4.361	4.472	-0.111	
T5	4.667	4.250	0.417	
T6	4.250	4.361	-0.111	
T7	4.194	4.306	-0.111	
<b>Mean</b>	<b>4.425</b>	<b>4.369</b>		
R1	4.333	4.389	-0.056	0.062
R2	4.556	4.278	0.278	
R3	4.389	4.278	0.111	
R4	4.194	4.278	-0.083	
<b>Mean</b>	<b>4.368</b>	<b>4.306</b>		
S1	4.306	4.389	-0.083	-0.050
S2	4.389	4.389	0.000	

Kode Atribut	Kinerja	Kepuasan	GAP Atribut	GAP Dimensi
S3	4.250	4.250	0.000	
S4	4.333	4.306	0.028	
S5	4.250	4.444	-0.194	
Mean	<b>4.306</b>	<b>4.356</b>		
A1	4.333	4.278	0.056	
A2	4.306	4.250	0.056	
A3	4.278	4.528	-0.250	
Mean	<b>4.306</b>	<b>4.352</b>		<b>-0.046</b>
E1	4.417	4.472	-0.056	
E2	4.667	4.389	0.278	
E3	4.583	4.167	0.417	
E4	4.222	4.389	-0.167	
Mean	<b>4.472</b>	<b>4.354</b>		<b>0.118</b>

**Diagram Radar Hasil dari Servqual**



## Lampiran 16. Data Perhitungan Metode IPA

Perhitungan manual IPA

- Menhitung Tingkat kesesuaian (TKi) pada Tingkat kinerja dan harapan.

$$Tk_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100 \%$$

$$Tk_i = \frac{153}{158} \times 100 \%$$

$$Tk_i = 96,8 \%$$

- Menghitung rata-rata dari Tingkat kinerja dan harapan

$$X_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$X_i = \frac{153}{36}$$

$$X_i = 4,389$$

$$Y_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

$$Y_i = \frac{158}{36}$$

$$Y_i = 4,389$$

- Membuat garfik berdasarkan data tersebut

Tabel perhitungan Tingkat kesesuaian

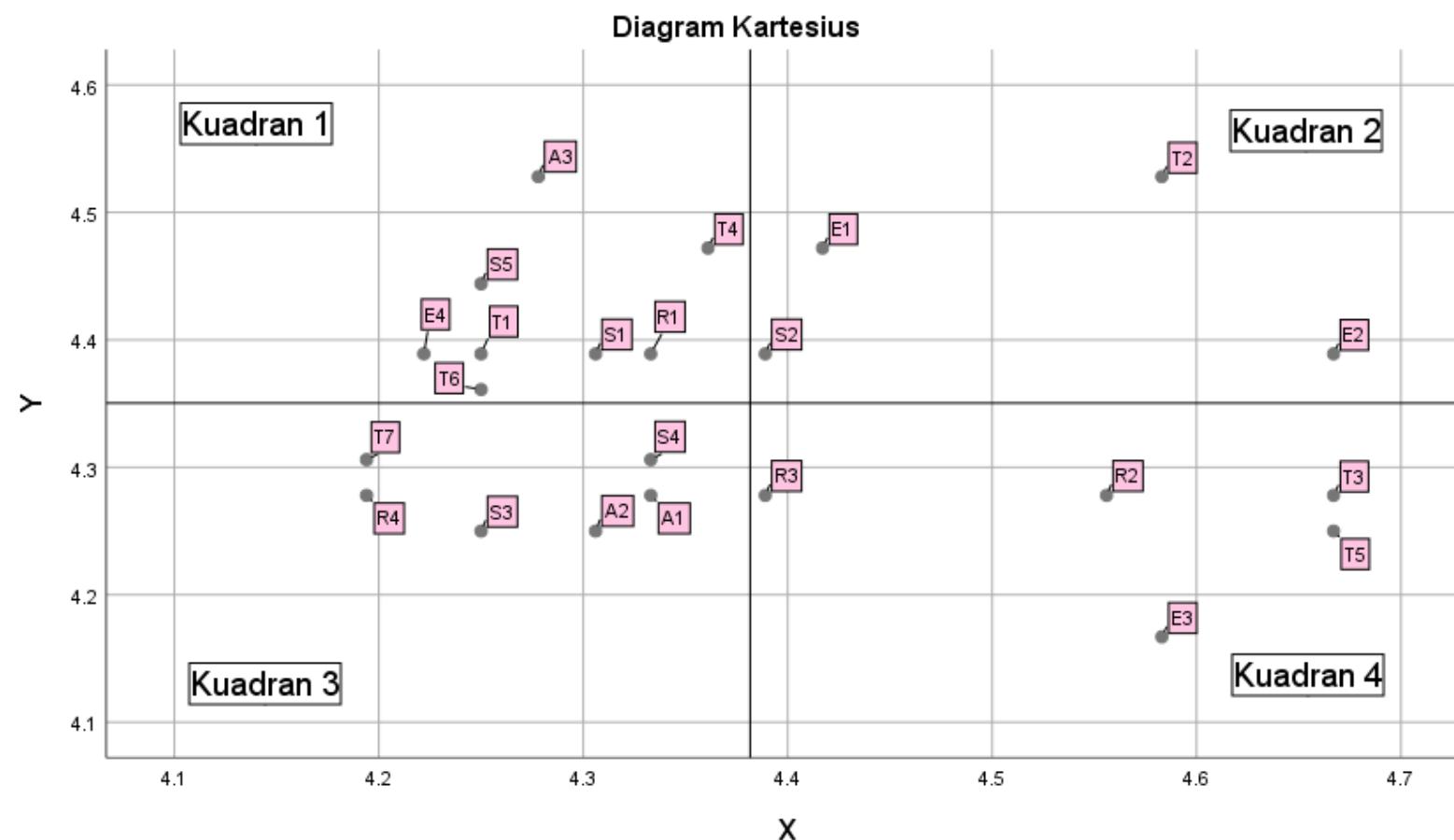
Atribut	Performance	Importance	Tki (%)
T1	153	158	96.8
T2	165	163	101.2
T3	168	154	109.1
T4	157	161	97.5
T5	168	153	109.8
T6	153	157	97.5
T7	151	155	97.4
R1	156	158	98.7
R2	164	154	106.5
R3	158	154	102.6
R4	151	154	98.1
S1	155	158	98.1
S2	158	158	100.0
S3	153	153	100.0
S4	156	155	100.6
S5	153	160	95.6
A1	156	154	101.3
A2	155	153	101.3
A3	154	163	94.5

Atribut	Performance	Importance	Tki (%)
<b>E1</b>	159	161	98.8
<b>E2</b>	168	158	106.3
<b>E3</b>	165	150	110.0
<b>E4</b>	152	158	96.2
<b>Mean</b>			<b>100.8</b>

Perhitungan Rata-rata pada Tingkat kinerja dan Tingkat harapan

Kode Atribut	$\Sigma X$	Rata-rata X	$\Sigma Y$	Rata-rata Y
<b>T1</b>	153	4.250	158	4.389
<b>T2</b>	165	4.583	163	4.528
<b>T3</b>	168	4.667	154	4.278
<b>T4</b>	157	4.361	161	4.472
<b>T5</b>	168	4.667	153	4.250
<b>T6</b>	153	4.250	157	4.361
<b>T7</b>	151	4.194	155	4.306
<b>R1</b>	156	4.333	158	4.389
<b>R2</b>	164	4.556	154	4.278
<b>R3</b>	158	4.389	154	4.278
<b>R4</b>	151	4.194	154	4.278
<b>S1</b>	155	4.306	158	4.389
<b>S2</b>	158	4.389	158	4.389
<b>S3</b>	153	4.250	153	4.250
<b>S4</b>	156	4.333	155	4.306
<b>S5</b>	153	4.250	160	4.444
<b>A1</b>	156	4.333	154	4.278
<b>A2</b>	155	4.306	153	4.250
<b>A3</b>	154	4.278	163	4.528
<b>E1</b>	159	4.417	161	4.472
<b>E2</b>	168	4.667	158	4.389
<b>E3</b>	165	4.583	150	4.167
<b>E4</b>	152	4.222	158	4.389
Rata-rata	$\bar{X}$	4.382	$\bar{Y}$	4.350

Grafik hasil IPA SPSS Software



## Lampiran 17. Usulan perbaikan

The screenshot shows a Microsoft Word document titled "WAWANCARA USULAN PERBAIKAN PRIORITAS". The document contains three main sections with bullet points:

- Apakah sikap dan cara kerja petugas menanamkan rasa percaya kepada pelanggan?**
  - Menyelenggarakan pelatihan berkala mengenai etika pelayanan dan sopan santun bagi petugas layanan pelanggan.
  - Menerapkan sistem evaluasi perilaku staf secara rutin, seperti melalui metode *mystery guest* atau umpan balik dari pelanggan.
  - Menambahkan standar komunikasi dan etika pelayanan ke dalam SOP bagi staf frontliner.
- Apakah petugas memberikan perhatian yang personal kepada setiap pelanggan dalam menangani kebutuhan mereka?**
  - Menerapkan pendekatan *customer intimacy* untuk membangun hubungan yang lebih personal dan mendalam dengan pelanggan.
  - Menggunakan sistem *Customer Relationship Management (CRM)* untuk mencatat preferensi, kebutuhan, dan riwayat interaksi pelanggan.
  - Melakukan tindak lanjut setelah pelayanan (*post-service follow-up*) sebagai bentuk perhatian dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan.
- Apakah petugas di instansi terkait memiliki itikad baik dalam membantu menyelesaikan masalah pelanggan?**
  - Menyelenggarakan pelatihan *problem solving* dan *service mindset* bagi seluruh staf layanan.
  - Memberikan *reward* dan penghargaan (*recognition*) untuk...

The Word document is being shared via screen sharing, as indicated by the "You are screen sharing" message at the top of the slide. The slide also shows a participant named "Muh Reza" who has raised their hand. The slide number is 4 of 6, and the word count is 912 words. The page is 77% zoomed in.

Lampiran 18. Usulan perbaikan

<b>WAWANCARA USULAN PERBAIKAN PRIORITAS</b>	
1.	Apakah sikap dan cara kerja petugas menanamkan rasa percaya kepada pelanggan?
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menyelenggarakan pelatihan berkala mengenai etika pelayanan dan sopan santun bagi petugas layanan pelanggan.</li><li>• Menerapkan sistem evaluasi perilaku staf secara rutin, seperti melalui metode <i>mystery guest</i> atau umpan balik dari pelanggan.</li><li>• Menambahkan standar komunikasi dan etika pelayanan ke dalam SOP bagi staf <i>frontliner</i>.</li></ul>
2.	Apakah petugas memberikan perhatian yang personal kepada setiap pelanggan dalam menangani kebutuhan mereka?
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menerapkan pendekatan <i>customer intimacy</i> untuk membangun hubungan yang lebih personal dan mendalam dengan pelanggan.</li><li>• Menggunakan sistem <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) untuk mencatat preferensi, kebutuhan, dan riwayat interaksi pelanggan.</li><li>• Melakukan tindak lanjut setelah pelayanan (<i>post-service follow-up</i>) sebagai bentuk perhatian dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan.</li></ul>
3.	Apakah petugas di instansi terkait memiliki itikad baik dalam membantu menyelesaikan masalah pelanggan?
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menyelenggarakan pelatihan <i>problem solving</i> dan <i>service mindset</i> bagi seluruh staf layanan.</li><li>• Mengintegrasikan indikator kinerja berbasis kemampuan menyelesaikan masalah ke dalam sistem penilaian karyawan.</li><li>• Memberikan <i>reward</i> dan penghargaan (<i>recognition</i>) atas inisiatif dan keberhasilan staf dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan secara proaktif.</li></ul>
4.	Apakah keluhan pelanggan ditangani dengan cepat dan profesional?
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Membangun sistem <i>Customer Complaint Management System</i> (CCMS) untuk mendokumentasikan, menindaklanjuti, dan memantau setiap keluhan pelanggan.</li><li>• Menetapkan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) untuk penanganan keluhan, disertai dengan sistem notifikasi otomatis agar respons lebih cepat dan terkontrol.</li></ul>

## Usulan perbaikan (Lanjutan)

- Menyediakan kanal komunikasi khusus seperti *live chat*, *email*, dan *hotline* guna memastikan proses penanganan keluhan berjalan cepat, transparan, dan mudah diakses pelanggan.

5. Apakah sistem teknologi layanan online perusahaan mudah diakses dan digunakan?

- Merancang dan membangun platform digital terintegrasi berbasis *web* atau aplikasi *mobile*.
- Menggabungkan seluruh layanan utama (seperti *booking*, pelacakan layanan, pengajuan keluhan, dan pembayaran) dalam satu dashboard digital yang terpadu.
- Melaksanakan uji coba sistem (*user testing*) bersama perwakilan pelanggan sebelum peluncuran penuh untuk memastikan fungsionalitas dan kemudahan penggunaan.

6. Apakah kelengkapan fasilitas di kantor layanan pelanggan mendukung kelancaran proses pelayanan?

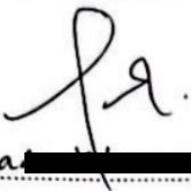
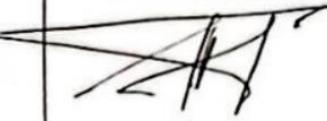
- Modernisasi sistem informasi administrasi kapal dengan menggunakan teknologi *real-time processing*.
- Melakukan integrasi antar sistem internal (seperti perizinan, pelabuhan, dan kapal) serta sistem eksternal (seperti syahbandar dan instansi terkait).
- Menambahkan fitur pelacakan (*tracking feature*) agar pelanggan dapat memantau progres perizinan secara mandiri dan transparan.

7. Apakah staf di kantor layanan pelanggan memiliki kemampuan yang memadai dalam melayani pelanggan?

- Melaksanakan pelatihan intensif secara berkala terkait layanan pelanggan dan prosedur teknis.
- Menyusun dan mendistribusikan Panduan Layanan (*Service Manual*) yang terstandarisasi kepada seluruh staf.
- Menerapkan *coaching on-the-job* dengan pengawasan langsung dari atasan atau supervisor untuk memastikan penerapan standar pelayanan di lapangan.

8. Apakah administrasi perijinan kapal diproses sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?

- Meninjau ulang dan menyederhanakan alur prosedur perizinan internal agar lebih efisien.
- Menerapkan *SLA Monitoring Dashboard* dengan fitur pengingat otomatis untuk memastikan kepatuhan waktu layanan.
- Menetapkan penanggung jawab dan tenggat waktu untuk setiap tahapan proses secara digital dan transparan.

Disetujui,		
Kepala Bagian Operasional	Head of Legal Officer	Staff Administrasi & Keuangan
 (.....)	 (.....)	 (.....)

## Lampiran 19. Program Sertifikasi BNSP BLK Samarinda

**BNSP**  
BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI

Home Informasi Galeri Download Hubungi Kami Sisfo New PPID Log In 25/07/2025

### BLK Samarinda

**Profile LSP**

No. SK Licensi	:	754/BNSP/IV/2020
No Licensi	:	BNSP-LSP-903-ID
Jenis	:	LSP Pihak Kedua
No Telp	:	0541-274329
No Hp	:	081350999586
No Fax	:	0541-272421
Email	:	<a href="mailto:lsp2blk.samarinda@gmail.com">lsp2blk.samarinda@gmail.com</a>
Website	:	<a href="http://blk.samarinda.kemnaker.go.id/lsp/">http://blk.samarinda.kemnaker.go.id/lsp/</a>
Masa Berlaku Sertifikat	:	2025-12-28
Status Licensi	:	Aktif

**Data Overview**

TUK	167
SKEMA	100
ASSESSOR	101

**Alamat**  
Jl. Untung Surapati, Komplek BLK Samarinda

**BNSP**  
BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI

Home Informasi Galeri Download Hubungi Kami Sisfo New PPID Log In 25/07/2025

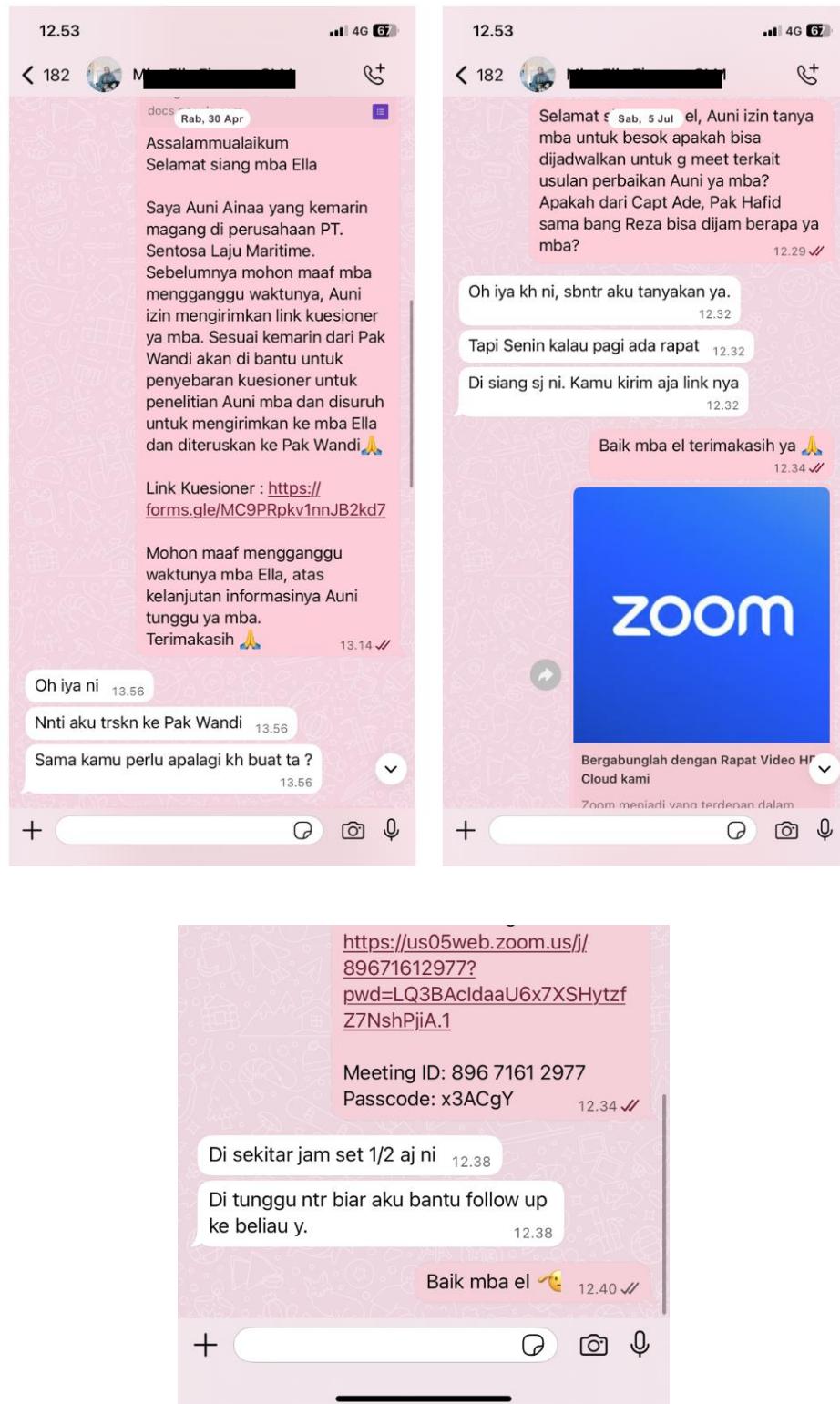
58	FILLET WELDER SMAW 3F/PF	3
59	TEKNISI AUDIO VIDEO	12
60	JUNIOR ADMINISTRATIVE ASSISTAN	10
61	FRONT LINER	7
62	PENGAMBARAN BANGUNAN DENGAN PERANGKAT LUNAK	7
63	JURU UKUR (SURVEYOR)	8
64	Teknis Perawatan AC Residential	6
65	Teknis AC Residential	13

**BNSP**  
BADAN NASIONAL SERTIFIKASI PROFESI

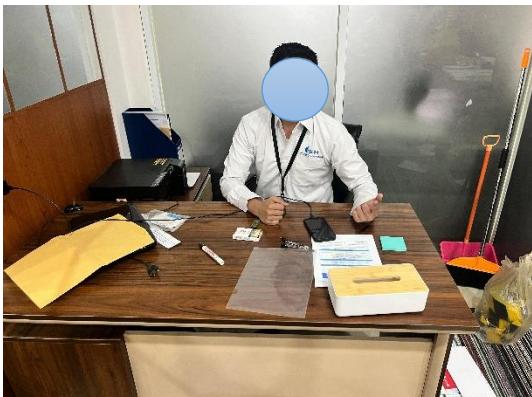
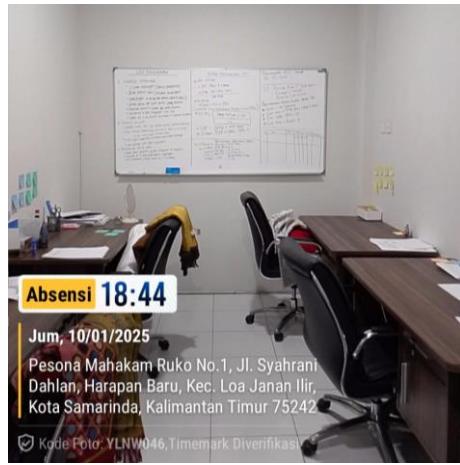
Unit Skema: FRONT LINER

Kode Unit	Nama
58	BHS.IS01.001.01 Memberi Salam/Greetings
59	BHS.IS01.002.01 Melakukan Perkenalan/Introductions
60	BHS.IS01.003.01 Menggunakan Ungkapan-Ungkapan Umum dalam Bertelepon /Using General Expressions in Telephoning
61	BHS.IS01.004.01 Melakukan Panggilan Telepon/Making Telephone Calls
62	BHS.IS01.006.01 Melakukan Percakapan Sehari-hari Tingkat Dasar di Tempat Kerja/Basic Daily Conversations at Work
63	BHS.IS01.007.01 Melakukan Percakapan Sehari-hari Tingkat Terampil di Tempat Kerja/Intermediate Daily Conversations at Work
64	BHS.IS01.012.01 Membuat Ringkasan dan Laporan/Writing Summaries and Reports
65	

## Lampiran 20. Dokumentasi Permintaan Izin Data dan Usulan Perbaikan



## Lampiran 21. Dokumentasi

 <p>Pengambilan Data</p>	 <p>Wawancara keluhan dilapangan</p>
 <p>Kantor Pelayanan (Dokumen)</p>	 <p>Kantor Pelayanan (Kantor HO)</p>
 <p>Kantor Pelayanan (Ruang nerima tamu)</p>	 <p>Absensi 18:44 Jum, 10/01/2025 Pesona Mahakam Ruko No.1, Jl. Syahran Dahlan, Harapan Baru, Kec. Loa Janan Ilir, Kota Samarinda, Kalimantan Timur 75242 Kode Foto: YLNW046, Timemark Diverifikasi</p> <p>Kantor Pelayanan (Ruang Staff)</p>



Radar Furuno



Dapur Didalam Tugboat



Bagian Navigasi Utama (Bridge)



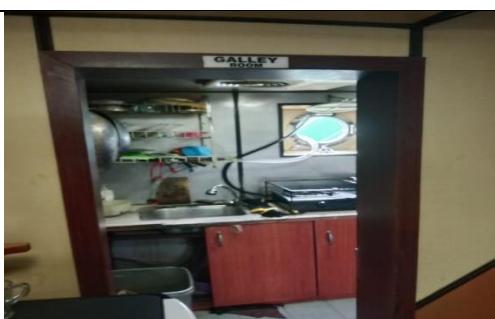
Fire Extinguisher, Mesin (Genset) dan tangki bahan bakar



Anjungan Belakang (Mess Officer)



Dek Belakang Kapal (Deck Aft Tugboat)



Dapur Kapal (Galley Room)



Ruang Tidur Kru Kapal (Crew Cabin)

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## BIODATA PENULIS



Penulis memiliki nama lengkap **Auni Ainaa Azhari**, lahir di Batam pada tanggal 23 Desember 2000. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, putri dari pasangan Supriatna dan Retno Ekowati. Sejak kecil, penulis telah menunjukkan ketertarikan terhadap dunia pendidikan, organisasi, serta dunia bisnis dan pelayanan. Dukungan dan motivasi dari keluarga, terutama dari kedua orang tua, menjadi faktor penting yang mendorong penulis untuk terus berkembang secara akademik maupun personal.

Pendidikan formal penulis dimulai di SDS Tamansiswa Batam, kemudian dilanjutkan ke jenjang SMP Negeri 11 Batam, dan diteruskan ke SMK Negeri 1 Batam dengan mengambil jurusan yang relevan dengan dunia teknik dan industri. Masa sekolah memberikan banyak pengalaman berharga, baik dalam bidang akademik, keterampilan, maupun kegiatan ekstrakurikuler yang mendukung pembentukan karakter dan kemandirian.

Pada tahun 2021, penulis berhasil lolos seleksi SBMPTN (Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri) dan diterima sebagai mahasiswa pada Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS). Selama masa perkuliahan, penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan penunjang akademik dan praktikum yang mendukung pemahaman terhadap manajemen proyek, pelayanan pelanggan, serta pengelolaan bisnis maritim dan pelayaran.

Sebagai bagian dari kurikulum pendidikan vokasi, penulis telah menjalani program magang di PT Sentosa Laju Matim, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayaran di Samarinda, Kalimantan Timur. Melalui kegiatan magang ini, penulis memperoleh wawasan praktis mengenai dinamika pelayaran pelanggan di sektor pelayaran, sistem kerja lapangan, serta tantangan yang dihadapi dalam menjaga kepuasan pengguna jasa maritim. Pengalaman ini pula yang menjadi inspirasi utama dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Pelayaran Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)”** yang merupakan bentuk kontribusi akademik penulis terhadap peningkatan kualitas pelayanan di perusahaan pelayaran nasional. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, instansi terkait, serta pengembangan keilmuan di bidang manajemen pelayaran. Jika ingin melakukan diskusi mengenai tugas akhir atau lainnya dapat menghubungi email [auniaina0@gmail.com](mailto:auniaina0@gmail.com)