



## **TUGAS AKHIR (BM43350)**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PELINDO MULTI TERMINAL BRANCH GRESIK MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)***

**RAFIDAH HERDIYANTI NINGTYAS  
NRP. 1121040028**

**DOSEN PEMBIMBING  
DEVINA PUSPITA SARI, S.T., M.T.  
YESICA NOVRITA DEVI, S.ST., M.MT.**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS  
JURUSAN TEKNIK BANGUNAN KAPAL  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
SURABAYA  
2025**





**PPNS** POLITEKNIK  
PERKAPALAN  
NEGERI SURABAYA

## TUGAS AKHIR (BM43350)

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PELINDO MULTI TERMINAL BRANCH GRESIK MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)**

RAFIDAH HERDIYANTI NINGTYAS  
NRP. 1121040028

DOSEN PEMBIMBING  
DEVINA PUSPITA SARI, S.T., M.T.  
YESICA NOVRITA DEVI, S.ST., M.MT.

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS  
JURUSAN TEKNIK BANGUNAN KAPAL  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA  
2025**

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

**LEMBAR PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL  
PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT  
PELINDO MULTI TERMINAL BRANCH GRESIK  
MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE***

Disusun Oleh:

Rafidah Herdiyanti Ningtyas  
1121040028

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan  
Program Studi Manajemen Bisnis  
Jurusan Teknik Bangunan Kapal  
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA

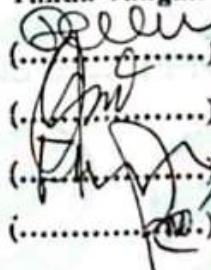
Disetujui oleh Tim penguji Tugas Akhir Tanggal Ujian : 16 Juli 2025  
Periode Wisuda : Oktober 2025

Menyetujui,

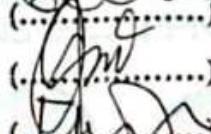
**Dosen Penguji**

- |                                      |                        |
|--------------------------------------|------------------------|
| 1. Devina Puspita Sari, S.T., M.T.   | NIDN<br>( 0015098801 ) |
| 2. Yesica Novrita Devi, S.ST., M.MT. | NIDN<br>( 0024118902 ) |
| 3. Ir. Gaguk Suhardjito, M.M.        | NIDN<br>( 0914016107 ) |
| 4. Ir. Medi Prihandone, M.MT.        | ( - )                  |

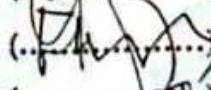
**Tanda Tangan**



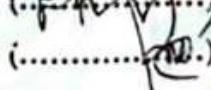
(.....)



(.....)



(.....)

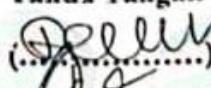


(.....)

**Dosen Pembimbing**

- |                                      |                        |
|--------------------------------------|------------------------|
| 1. Devina Puspita Sari, S.T., M.T.   | NIDN<br>( 0015098801 ) |
| 2. Yesica Novrita Devi, S.ST., M.MT. | NIDN<br>( 0024118902 ) |

**Tanda Tangan**



(.....)



(.....)

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*

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

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rafidah Herdiyanti Ningtyas

NRP : 1121040028

Jurusan/Prodi : Teknik Bangunan Kapal / D4 Mnaajemen Bisnis

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Tugas Akhir yang akan saya kerjakan dengan judul :

Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potencial Gain in Customer Value* (PGCV)

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 tanggung jawab.

Surabaya, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



(Rafidah Herdiyanti Ningtyas)  
NRP. 1121040028

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT penulis panjatkan karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Laporan Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi di Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya. Dalam pelaksanaan dan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis telah menerima banyak sekali bantuan, saran dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang Tua saya Bapak Subandi dan Ibu Nuriyati, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk pengorbanan dan ketulusan yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis, tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga di titik ini, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta selalu memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Semoga dengan terselesaiannya Tugas Akhir ini, Ayah dan Ibu lebih bangga karena anak perempuan pertamanya berhasil meraih gelar sarjana seperti yang diharapkan. Penulis juga berdoa semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan bagi Ayah dan Ibu, karena telah menjadi teladan terbaik dalam hidup penulis.
2. Bapak Rachmad Tri Soelistijono, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya.
3. Bapak Priyambodo Nur Ardi Nugroho. S.T.,M.T.,Ph.D selaku ketua jurusan Teknik Bangunan Kapal.
4. Bapak Danis Maulana, S.T., MBA selaku ketua program studi Manajemen Bisnis.
5. Ibu Devina Puspita Sari, S.T, M.T. selaku Dosen Pembimbing 1 yang membantu saya mulai dari awal mencari topik Tugas Akhir hingga penyelesaian Tugas Akhir ini. Atas bimbingan serta motivasinya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

6. Ibu Yesica Novrita Devi, S.ST, M.MT. selaku Dosen Pembimbing 2 yang selalu memberi motivasi lebih, semangat juang tak pernah lelah serta memberikan bimbingan dalam Tugas Akhir saya.
7. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmunya dan selama 4 tahun masa perkuliahan di Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya.
8. Bapak Moh Beny S, Andy Pracipta dan seluruh karyawan PT Pelindo *Multi Terminal Branch* Gresik yang selalu memberikan ilmu dan pengalaman dalam ruang lingkup pekerjaan dan Tugas Akhir yang penulis teliti
9. Untuk diri saya sendiri. Terimakasih Rafidah Herdiyanti Ningtyas karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun prosesnya.
10. Adik laki-laki tercinta, Rahmat Bayuaji Putra, Terimakasih untuk selau ada memberikan doa serta dukungan di momen-momen tersulit bagi penulis, dan membuat penulis termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh positif, baik dalam bidang akademik maupun non-akademik.
11. Muhammad Robith Hibrizi, Terimakasih telah menjadi sosok pendamping setia dalam segala hal, yang menemani penulis dari awal perkuliahan sampai saat ini, tempat berbagi suka duka, memberi dukungan, kasih sayang dan semangat, serta perhatian kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir dari awal hingga selsainya tugas akhir ini.
12. Sahabat seperjuangan di bangku kuliah, Entri Ratna Ningtiyas. Terimakasih untuk selalu ada memberikan semangat, berbagi suka duka, selalu menemani dalam proses penelitian ini, serta membantu secara langsung di lapangan untuk penelitian dan menjadi rekan diskusi yang setia hingga akhirnya bisa lulus bersama-sama.
13. Teman-teman Manajemen Bisnis angkatan 21 dan seluruh teman kelas A Manajemen Bisnis yang saling mensupport satu sama lain dan saling memberi semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir saya.
14. Kepada seluruh kerabat saya yang selalu memberikan masukan, arahan, motivasi, dan semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir.

15. Terimakasih kepada seluruh responden yang sudah menyempatkan waktu dan memberikan informasi untuk membantu dalam penyelsaian Tugas Akhir ini.
16. Seluruh pihak yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung selama penggeraan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna sehingga diperlukan kritik dan saran yang membangun kebaikan di masa depan. Semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat dan pengetahuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya. Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan.

Surabaya, 16 Juli 2025

Rafidah Herdiyanti Ningtyas.

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PELINDO MULTI TERMINAL BRANCH GRESIK MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)***

**Rafidah Herdiyanti Ningtyas**

## **ABSTRAK**

PT. Pelindo Multi Terminal Cabang Gresik berupaya meningkatkan kualitas layanan terminal penumpang untuk mendukung pertumbuhan jumlah penumpang setiap tahun, khususnya untuk rute Gresik–Bawean dan sebaliknya. Namun, upaya ini belum sepenuhnya berhasil karena tantangan berkelanjutan dalam kualitas layanan yang belum memenuhi harapan pengguna. Studi ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap layanan di Terminal Penumpang Pelabuhan Gresik dan mengidentifikasi atribut yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan. Variabel yang digunakan adalah atribut layanan terminal penumpang yang diformulasikan berdasarkan indikator kepuasan pelanggan, yaitu dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy (TRREASE). Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan menggunakan metode Analisis Penting-Kinerja (IPA), yang membandingkan tingkat pentingnya (atau ekspektasi) dengan tingkat kinerja aktual. Hasil analisis IPA menunjukkan tingkat kepatuhan rata-rata sebesar 93,37% berdasarkan pemetaan pada diagram Kartesius IPA. Terdapat tiga atribut di Kuadran I, yaitu atribut dengan tingkat penting yang tinggi tetapi kinerja layanan yang rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Untuk memperkuat analisis prioritas perbaikan, metode Potential Gain in Customer Value (PGCV) digunakan, yang menghitung potensi peningkatan nilai kepuasan yang dihasilkan dari perbaikan, sehingga memperkuat urgensi perbaikan tersebut. Skor tertinggi tercatat pada fasilitas khusus terminal, termasuk ruang laktasi dan ruang kesehatan, kenyamanan area tunggu untuk lansia dan bayi, serta kebersihan ruang ibadah dan toilet.

**Kata Kunci:** *Importance Performance Analysis*, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *Potential Gain in Customer Value*, terminal penumpang

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

# **ANALYSIS PASSENGER TERMINAL SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT PELINDO MULTI TERMINAL BRANCH GRESIK USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AND POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE METHODS (PGCV)**

Rafidah Herdiyanti Ningtyas

## **ABSTRACT**

*PT. Pelindo Multi Terminal Gresik Branch is striving to improve the quality of passenger terminal services to support the annual growth in passenger numbers, particularly for the Gresik–Bawean route and vice versa. However, these efforts have not been entirely successful due to ongoing challenges in service quality that have not yet met user expectations. This study aims to analyze customer satisfaction with services at the Gresik Port Passenger Terminal and identify attributes that need to be prioritized for improvement. The variables used are passenger terminal service attributes formulated based on customer satisfaction indicators, namely the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy (TRREASE). Customer satisfaction measurement was conducted using the Importance-Performance Analysis (IPA) method, which compares the level of importance (or expectations) with the actual performance level. The IPA analysis results showed an average compliance rate of 93.37% based on mapping on the IPA Cartesian diagram. There are three attributes in Quadrant I, which are attributes with high importance but low service performance, making them the top priority for improvement. To strengthen the analysis of improvement priorities, the Potential Gain in Customer Value (PGCV) method was used, which calculates the potential increase in satisfaction value resulting from improvements, thereby reinforcing the urgency of such improvements. The highest scores were recorded for special terminal facilities, including lactation rooms and health rooms, the comfort of waiting areas for the elderly and infants, as well as the cleanliness of prayer rooms and toilets.*

**Keywords:** *Customer satisfaction, Importance Performance Analysis, Passenger terminal, Potential Gain in Customer Value, Service quality*

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Batasan Penlitian .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Profil Perusahaan .....	9
2.2 Terminal Penumpang Pelabuhan Gresik .....	10
2.3 Manajemen Kualitas .....	11
2.4 Kualitas Pelayanan.....	12
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.6 Skala Likert.....	13
2.7 Teknik Sampling.....	14
2.8 Uji Validitas .....	14
2.9 Uji Reliabilitas .....	15

2.10 Important Performance Analysis.....	16
2.11 Indeks Potential Gain in Costumer Value.....	20
2.12 Penelitian Terdahulu .....	23
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Diagram Alur Penelitian .....	27
3.2 Tahapan Penelitian .....	28
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	35
4.1.1 Uji Validitas.....	35
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	38
4.2 Karakteristik Responden .....	39
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.2.2 Berdasarkan Usia.....	40
4.2.3 Berdasarkan Frekuensi Pengunjung .....	40
4.3 Importance Performance Analysis .....	41
4.4 Potential Gain in Customer Value.....	46
4.5 Rekomendasi Perbaikan .....	50
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>
<b>BIODATA PENULIS .....</b>	<b>99</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Fasilitas Terminal Penumpang.....	11
Tabel 2. 2 Tabel Tingkat Kepuasan .....	17
Tabel 3. 1 Draft Referensi Pertanyaan .....	30
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja .....	36
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	37
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja .....	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	38
Tabel 4. 5 Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	41
Tabel 4. 6 Perhitungan Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan .....	43
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan ACV .....	47
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan UDCV .....	48
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan PGCV .....	49
Tabel 4. 10 Rekomendasi Perbaikan.....	51
Tabel 4. 11 Dokumen jadwal pembersihan berkala .....	53

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Penumpang (Data Perusahaan, 2025).....	3
Gambar 1. 2 Jumlah Keluhan Fasilitas Penumpang (Data Perusahaan, 2025) .....	4
Gambar 2. 1 Struktur organisasi PT. Pelindo Multiterminal Branch Gresik .....	10
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius ( Darmadi dalam Rasid, dkk., 2021 ) .....	19
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....	27
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengunjung .....	40
Gambar 4. 4 Matrks IPA .....	44
Gambar 4. 5 Gambar Desain Perbaikan Layout.....	52

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi yang semakin maju ini, kebutuhan akan sistem transportasi menjadi hal yang sangat penting dan dirasakan oleh berbagai kalangan, baik dari kalangan atas, menengah, maupun bawah. Transportasi sendiri dapat mencakup berbagai jenis, seperti darat, laut, dan udara. Mengingat Indonesia sebagai negara kepulauan yang luas, transportasi laut memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran mobilitas antar wilayah. Lebih dari sekadar penghubung antar daerah, transportasi laut juga berfungsi sebagai sarana utama untuk mendukung perdagangan baik di tingkat nasional maupun internasional (Dormawaty, dkk., 2020)

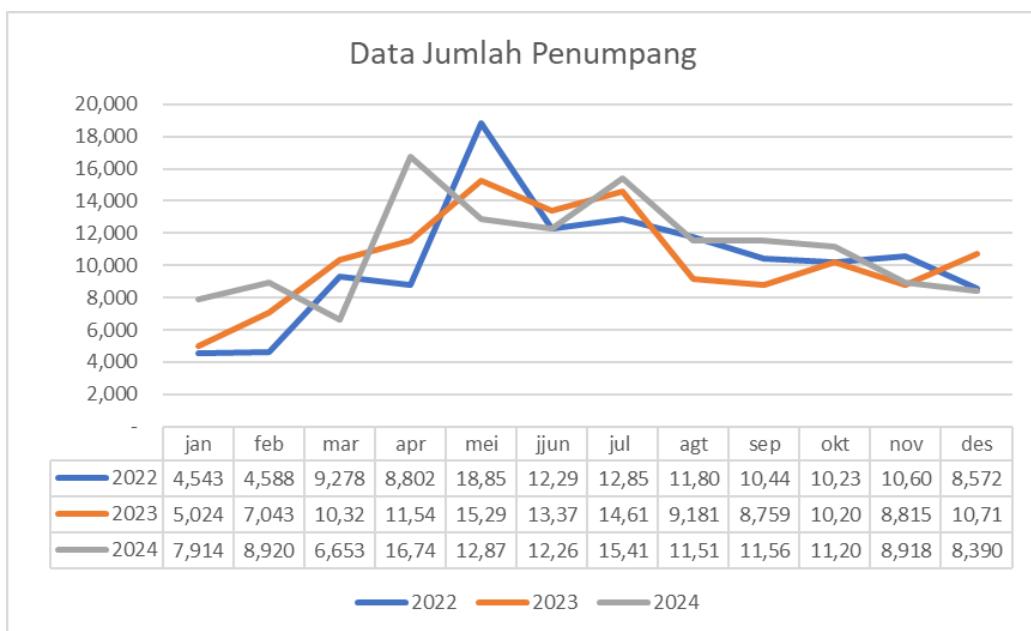
Pelabuhan Indonesia atau yang biasa disebut dengan Pelindo merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memainkan peran penting dalam menggerakkan perekonomian negara, khususnya di Indonesia. Oleh karena itu, BUMN diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dunia usaha dan masyarakat dengan selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen. Ini akan memungkinkan mereka untuk tetap menghasilkan keuntungan di tengah arus globalisasi dan tingginya persaingan dengan perusahaan lain. Sementara itu, PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola pelabuhan dan menjalankan bisnis inti sebagai penyedia fasilitas pelabuhan. Peran penting mereka adalah untuk menjamin kelangsungan, keamanan, dan kelancaran angkutan laut. Dengan fasilitas transportasi laut yang memadai, PT Pelindo Branch Gresik dapat menggerakkan dan menguntungkan kegiatan ekonomi. (Pelindo, 2023)

Transportasi yang memadai diperlukan untuk menggerakkan kegiatan ekonomi negara. Transportasi merupakan suatu alat atau sarana yang sangat penting karena dapat digunakan untuk membawa atau memindahkan barang dari wilayah satu ke wilayah yang lainnya. Pelabuhan adalah suatu area daratan dan perairan yang

dilengkapi dengan fasilitas untuk berlabuh dengan bersandarnya kapal guna terselenggaranya bongkar muat barang serta turun naiknya penumpang dari suatu moda transportasi (kapal) ke moda transportasi lannya atau sebaliknya. Pelabuhan sebagai titik simpul yang merupakan suatu jembatan antar daratan dan lautan sebagai sarana aktifitas manusia memerlukan suatu perencanaan yang efisien sehingga menghasilkan keseimbangan diberbagai sektor kehidupan masyarakat. Sektor-sektor tersebut meliputi sektor ekonomi, sektor sosial, sektor teknologi dan administrasi. Semua sektor tersebut berkesinambungan satu sama lainnya Menurut Welendo (2019) dalam Rasid, dkk., (2021)

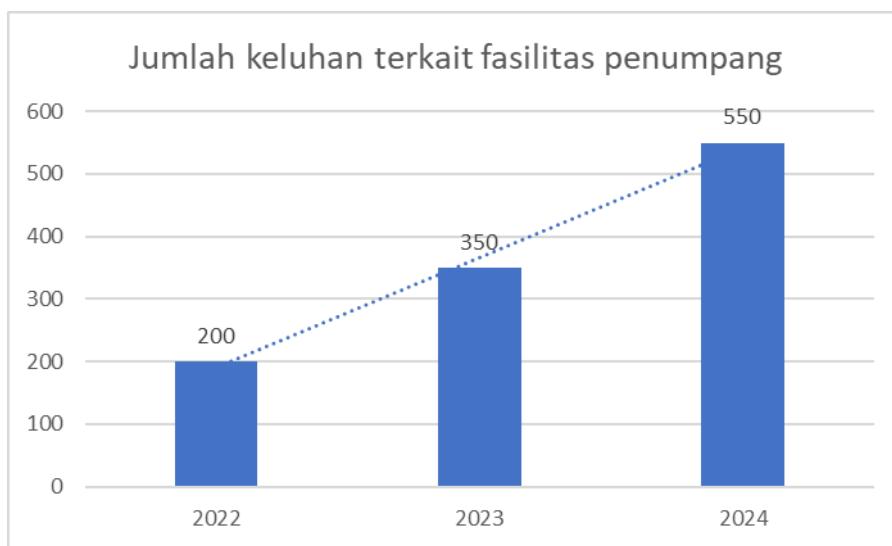
Terminal penumpang merupakan salah satu komponen dari sistem transportasi yang mempunyai fungsi utama sebagai tempat peralihan manusia dari darat menuju ke kapal (laut) dengan segala proses yang dialuinya. Terminal penumpang dan sistem transportasi merupakan satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan. Sistem transportasi dapat dijadikan sebagai tolak ukur kemajuan suatu daerah. PT. Pelindo Multi Terminal adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa kepelabuhanan dan salah satu jasanya adalah menyediakan terminal penumpang di Pelabuhan. Terminal penumpang sendiri adalah terminal transportasi laut umum yang menyediakan layanan dan mengakomodasi berbagai kegiatan penumpang. Pelabuhan umum Gresik menyediakan layanan terminal penumpang dengan rute yang diberikan adalah Gresik – Bawean. (PT Pelindo Multi Terminal, n.d.).

Rata-rata jumlah penumpang yang menggunakan fasilitas terminal penumpang PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik pada periode 2022-2024 sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Penumpang (Data Perusahaan, 2025)

Gambar 1.1 memperlihatkan jumlah volume penumpang selama tiga tahun terakhir yang mengalami fluktuasi setiap tahunnya.. Fluktuasi jumlah penumpang tersebut tidak dapat menjelaskan fasilitas terminal penumpang tersebut sudah cukup baik karena terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi hal tersebut salah satu contohnya kapal dengan tujuan Bawean hanya ada di Pelabuhan Gresik dan Pelabuhan Paciran Lamongan sehingga para pelanggan hanya bisa memilih kedua terminal penumpang tersebut, Dengan adanya fluktuasi jumlah penumpang tiap tahun memungkinkan terdapat kekurangan dalam hal fasilitas yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah keluhan yang terjadi di terminal penumpang dalam beberapa tahun terakhir melalui laporan secara langsung pada Gambar 1.2 menunjukkan jumlah keluhan terhadap layanan terminal penumpang :



Gambar 1. 2 Jumlah Keluhan Fasilitas Penumpang (Data Perusahaan, 2025)

Fluktuasi jumlah penumpang setiap tahun dapat berdampak pada ketidakseimbangan antara kapasitas fasilitas yang tersedia dengan kebutuhan aktual pelanggan. Ketika jumlah penumpang meningkat, fasilitas yang ada mungkin menjadi kurang memadai, menyebabkan ketidaknyamanan dan peningkatan jumlah keluhan, seperti keterbatasan ruang tunggu, waktu layanan yang lebih lama, dan kurangnya ketersediaan informasi perjalanan yang akurat. Data keluhan pelanggan dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan masih memerlukan perbaikan agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Oleh karena itu masih perlu adanya evaluasi dan peningkatan fasilitas untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh perusahaan benar-benar mendukung pengalaman perjalanan yang baik bagi penumpang agar pada tahun berikutnya jumlah penumpang terus mengalami peningkatan.

Pelayanan di terminal penumpang Pelabuhan Gresik memiliki peran penting dalam memastikan pengalaman yang baik bagi penumpang. Pesatnya kemajuan alat transportasi yang beroperasi di laut menyebabkan frekuensi dan jumlah manusia yang bepergian semakin meningkat dari daerah, negara atau pulau yang berbeda. Sehingga perlu diimbangi dengan pelayanan prima dari pihak transportasi kepada para penumpang. Dengan dilakukannya peningkatan kualitas pelayanan pada terminal penumpang dapat menarik daya tarik konsumen sehingga memenuhi harapan konsumen. Hal ini memberikan dampak positif bagi

citra perusahaan karena dengan meningkatkan kualitas layanan para konsumen akan terus menggunakan dan merekomendasikan layanan fasilitas terminal penumpang di Pelabuhan Gresik sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika sebaliknya Ketika konsumen tidak merasa puas akan pelayanan di lokasi tersebut maka akan mempengaruhi citra perusahaan dan tidak mencapai tujuan dalam hal kepuasan pelanggan. (PT Pelindo Multi Terminal, 2024).

Namun pada kenyataannya, pada saat melaksanakan observasi di terminal penumpang Pelabuhan Indonesia cabang Gresik, fasilitas disana masih belum maksimal untuk diberikan kepada penumpang. Sehingga penumpang merasa kurang puas akan pelayanan yang telah diberikan. Dan berdasarkan observasi yang dilakukan selama penelitian, ditemukan bahwa penumpang masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan, seperti lahan parkir yang belum ditata secara rapi, serta area khusus merokok yang tidak ada. Atas dasar uraian di atas dan mengingat pentingnya kepuasan pelanggan, peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan di terminal penumpang pelabuhan Indonesia Branch Gresik untuk meningkatkan kualitas layanan, memahami keinginan pelanggan, dan memastikan kepuasan pelanggan sehingga di tahun yang akan mendatang volume jumlah penumpang tetap stabil naik dan tidak mengalami penurunan dikarenakan fasilitas yang tidak memadai. Sehingga pada penelitian ini, untuk mengetahui sejauh mana suatu perusahaan memahami, dan memenuhi apa yang diinginkan oleh penumpang yang menggunakan fasilitas terminal penumpang Pelabuhan Gresik, maka dilakukan suatu analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna fasilitas terminal penumpang Pelabuhan Gresik.

Sehingga pada penelitian ini, untuk mengetahui sejauh mana suatu perusahaan memahami, dan memenuhi apa yang diinginkan oleh penumpang yang menggunakan fasilitas terminal penumpang Pelabuhan Gresik, maka dilakukan suatu analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna fasilitas terminal penumpang Pelabuhan Gresik. Untuk melakukan analisis ini dapat dilakukan dengan beberapa metode kepuasan pelanggan diantaranya adalah *Customer Satisfaction Index (CSI), Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), dan Potential Gain in Customer Value (PGCV)*. Metode *Customer*

*Satisfaction Index* (CSI) adalah metode untuk alat menugukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan beberapa fitur yaitu produk dan jasa (Harun dan Kurniawan dalam Affandi, dkk., 2023) Menurut Alifah, dkk., (2020) metode SERVQUAL adalah untuk mendapatkan gap atau kesenjangan antara kinerja dengan ekspektasi pelanggan.

Dalam penelitian ini, menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV). Menurut Permata, dkk., (2023) Metode *Importance Performance Analysis* adalah untuk menentukan tingkat kesesuaian yang merupakan hasil dari perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan perusahaan dengan skor harapan ataupun kepentingan, sehingga didapatkan tingkat kesesuaian yang akan menjadi penentu skala prioritas untuk digunakan dalam penanganan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil dari atribut yang diolah akan dimasukan kedalam diagram kartesius untuk melihat atribut apa saja yang menjadi prioritas ataupun diperbaiki. Metode *Potential Gain in Customer Value* digunakan untuk mengetahui dan menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan terlebih dahulu oleh perusahaan. Indeks PGCV ini dapat menganalisis masing-masing atribut yang diteliti menurut Hom dalam Budiarto, dkk., (2021)

Hasil dari identifikasi masalah yang telah dilakukan, maka topik penelitian yang diangkat oleh penulis adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik” dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Indeks Potential Gain in Customer Value* (PGCV).

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang dan untuk memberikan penjelasan lebih lanjut terhadap permasalahan tersebut, maka perumusan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas pelayanan terminal pada PT Pelindo Multiterminal Branch Gresik yang diidentifikasi dengan metode *Importance Performance Analysis*
2. Apa saja atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan terminal penumpang dengan menggunakan metode *Potential Gain In Customer Value* pada pelayanan jasa terminal penumpang Pelindo Gresik
3. Apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk merancang pelayanan yang ideal berdasarkan hasil analisis metode *Potential Gain In Customer Value*

### **1.3 Tujuan**

1. Untuk mengetahui penilaian Kualitas Pelayanan kepuasan pelanggan Dengan Metode *Important Performance Analysis*
2. Untuk mengetahui atribut – atribut apa saja yang menjadi prioritas dan perbaikan bagi perusahaan Pelindo Gresik menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value*
3. Memberikan rekomendasi desain pelayanan yang ideal guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perguruan Tinggi: Untuk memberikan kontribusi penelitian dalam meningkatkan pelayanan terminal penumpang PT. Pelindo Multi Terminal Branch Gresik
2. Bagi Perusahaan: Perusahaan mendapatkan usulan Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Terminal Penumpang PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik
3. Bagi Penulis : Penulis dapat menerapkan pengetahuan dan pengalaman bagimana cara menerapkan teori yang diajarkan terhadap kondisi yang terjadi di lapangan

## **1.5 Batasan Penlitian**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memberi batasan masalah yang digunakan untuk menghindari terjadinya adanya penyimpangan dalam pembahasan materi-materi sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Adapun batasan masalah sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini adalah calon penumpang kapal, dan penumpang kapal yang telah turun dari kapal yang pernah memakai jasa pelabuhan Gresik PT. Pelindo
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini hanya pada tahun 2022-2024
3. Objek penelitian ini hanya mengamati kepada terminal penumpang Pelabuhan Gresik dengan rute Gresik-Bawean Bawean-Gresik dan fasilitas yang berada di area Terminal Penumpang tersebut
4. Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini menggunakan Metode *Important Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value*.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

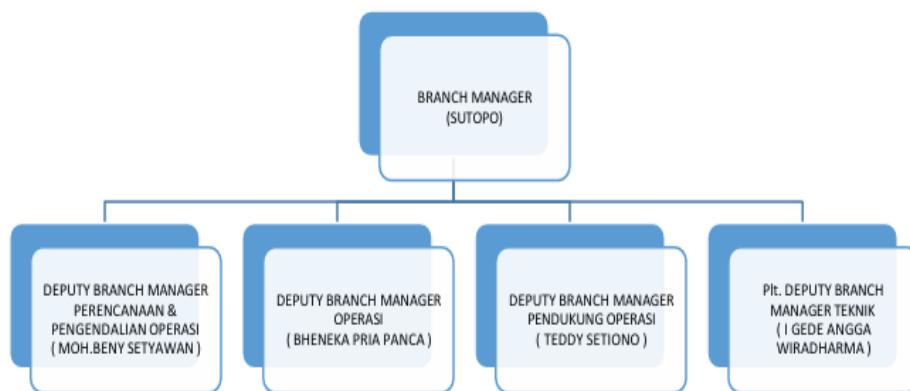
#### **2.1 Profil Perusahaan**

PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik merupakan Subholding PT Pelabuhan Indonesia yang menyediakan layanan Terminal non petikemas yang mencakup pada kegiatan pelayanan terminal penumpang dan terminal multipurpose dengan berbagai jenis kargo seperti kargo curah kering (seperti semen dan pupuk), kargo curah cair (seperti minyak dan bahan kimia), kargo umum (seperti bahan bangunan). Layanan ini meliputi bongkar muat, penyimpanan, dan distribusi kargo, yang dilaksanakan dengan menggunakan peralatan modern dan teknologi canggih. Pelabuhan Gresik adalah salah satu pelabuhan utama di Jawa Timur yang memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian regional dan nasional. Pelabuhan ini melayani berbagai industri di wilayah sekitarnya, termasuk industri semen, pupuk, minyak dan gas, serta bahan kimia.

Keberadaan PT Pelindo Multi Terminal di Gresik sangat penting untuk menjamin kelancaran arus logistik dan distribusi barang. PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan infrastruktur dan fasilitas pelabuhan. Ini termasuk pembangunan dan perluasan dermaga, peningkatan kapasitas penyimpanan, serta pengadaan peralatan bongkar muat yang modern seperti crane, forklift, dan pipanisasi. Untuk meningkatkan efisiensi operasional, PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada para pengguna jasanya. Ini dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan, serta peningkatan standar layanan sesuai dengan best practices internasional. Selain fokus pada pengembangan bisnis, PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik juga berkomitmen terhadap keberlanjutan lingkungan dan tanggung jawab sosial. Berbagai program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dilaksanakan untuk mendukung komunitas lokal, meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar, dan menjaga kelestarian lingkungan. Dengan sejarah yang kaya dan perkembangan

yang berkelanjutan, PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik terus berupaya untuk meningkatkan kontribusinya dalam sektor pelabuhan dan logistik di Indonesia. Melalui peningkatan infrastruktur, adopsi teknologi canggih, dan komitmen terhadap pelayanan prima, PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik siap mendukung pertumbuhan ekonomi regional dan nasional.

Struktur organisasi merupakan penegasan susunan kerangka yang menunjukkan saling hubungan atau tata kerja antara bagian-bagian atau sub- bagian yang ada dalam suatu unit kerja, sehingga setiap bagian atau sub-bagian mengetahui secara jelas apa yang menjadi bidang tugas, kewenangan dan tanggung jawab. Demikian pula kepala bagian yang mempertanggung jawabkan aktivitas yang dilakukan. Berikut merupakan struktur organisasi PT. Pelindo Multi Terminal Branch Gresik:



Gambar 2. 1 Struktur organisasi PT. Pelindo Multiterminal Branch Gresik

## 2.2 Terminal Penumpang Pelabuhan Gresik

Terminal penumpang Pelabuhan Gresik Terminal penumpang Pelabuhan Gresik adalah fasilitas yang dirancang untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan penumpang yang menggunakan moda transportasi laut. Terletak di kawasan pesisir Selat Madura, terminal ini berfungsi sebagai titik transit bagi penumpang yang ingin melakukan perjalanan antara Pulau Jawa dan Pulau Bawean. Selain itu, terminal ini juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung, seperti ruang tunggu, ruang vip, ruang laktasi, ruang Kesehatan, mushola, kamar mandi

area parkir, dan layanan informasi untuk meningkatkan kenyamanan penumpang. Terminal ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat menaikkan dan menurunkan penumpang, tetapi juga sebagai pusat pelayanan yang mengintegrasikan berbagai moda transportasi. Dengan adanya terminal penumpang, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi transportasi serta memberikan kontribusi positif terhadap perekonomian lokal. Dalam konteks ini, manajemen kualitas layanan di terminal sangat penting untuk memenuhi dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Fasilitas di Terminal Penumpang PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2. 1 Fasilitas Terminal Penumpang PT.Pelindo Multi Terminal Branch Gresik

Lantai 1	Lantai 2
1. Ruang Tunggu 2. Ruang VIP 3. Loket 4. Kantin 5. Toilet 6. Musholla 7. Ruang Laktasi 8. Ruang Kesehatan 9. Ruang Karantina	1. Kantor Kepanduan

Sumber : Data Perusahaan, 2025

### 2.3 Manajemen Kualitas

Manajemen kualitas sendiri dapat diartikan sebagai suatu atau seluruh rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam organisasi yang berguna untuk menentukan suatu tujuan seperti kebijakan, sasaran, serta tanggung jawab yang berkaitan dengan kualitas. Selain itu, manajemen kualitas juga melibatkan penerapan berbagai alat dan teknik manajerial untuk mencapai tujuan tersebut. Didalam manajemen kualitas terdapat proses perencanaan, pengendaian, penjaminan, serta peningkatan kualitas yang bertujuan untuk perbaikan yang berkelanjutan guna menjaga daya saingnya menurut Gasperz dalam Ariani (2021)

Dapat disimpulkan bahwa manajemen kualitas tidak hanya berfokus pada hasil produk akhir melainkan juga pada proses peningkatan yang berhubungan dengan seluruh aspek organisasi.

## 2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Kepuasan ini tercipta dengan cara membandingkan layanan yang diberikan oleh satu perusahaan dengan perusahaan lain yang menawarkan layanan serupa (Anugrah, dkk., 2023) Dengan demikian, konsumen dapat menilai dan mengetahui perbedaan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh berbagai perusahaan, seperti antara perusahaan A dan B. Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019), kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara yang tepat, sehingga harapan dan kepuasan mereka dapat tercapai. Dengan kata lain, kualitas layanan (*service quality*) berfokus pada bagaimana kebutuhan pelanggan dipenuhi dan keinginan mereka terpenuhi secara akurat, sesuai dengan ekspektasi yang ada.

Terdapat lima karakteristik yang dapat digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa (Nasution, 2018)

1. **Bukti langsung (*Tangibles*)**

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. **Keandalan (*Reliability*)**

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan

3. **Daya tanggap (*Responsiveness*)**

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap

4. **Jaminan (*Assurance*)**

Mencakup kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya resiko dan keraguan

### 5. Empati

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## 2.5 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan aspek terpenting dalam menilai sesuatu baik barang maupun jasa. Dalam konsep kualitas dan kepuasan pelanggan, baik pada produk maupun layanan, harapan konsumen dianggap sangat penting. Harapan ini menjadi acuan utama yang digunakan konsumen untuk menilai kualitas suatu produk atau layanan, sekaligus menentukan tingkat kepuasan mereka. Menurut Sutanto dan Khaerul Umam (2013) dalam Isa (2019) kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapannya. Jika hasil yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan puas, sedangkan ketidak puasan timbul jika harapan tidak terpenuhi. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pasca pembelian. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi indikator penting keberhasilan maju atau tidaknya perusahaan

## 2.6 Skala Likert

Skala Likert adalah skala pengukuran yang digunakan untuk menilai sikap seseorang terhadap objek atau topik tertentu. Skala ini biasa digunakan dalam penelitian sosial untuk mengetahui persepsi atau pendapat responden. Skala ini umumnya memiliki lima titik skala, yaitu: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Sugiyono 2010)

Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat kinerja sebagai berikut:

1. : Sangat Tidak Puas
2. : Tidak Puas
3. : Cukup Puas
4. : Puas
5. : Sangat Puas

Skala yang digunakan untuk mengetahui tingkat harapan sebagai berikut:

1. : Sangat Tidak Penting
2. : Tidak Penting
3. : Cukup Penting
4. : Penting
5. Sangat Penting

## 2.7 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif (Murgono dalam hardani dkk, 2020). Adapun teknik pengambilan sampel secara umum dapat dikelompokkan menjadi dua teknik, yaitu nonprobability sampling dan probability sampling. Penelitian ini menggunakan probability sampling dengan Teknik simple random sampling. Probility sampling adalah adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsure(anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono dalam hardani dkk, 2020)

Untuk menentukan jumlah sample yang akan digunakan untuk penelitian dapat menggunakan rumus slovin. Rumus ini sangat berguna ketika populasi penelitian cukup besar, dan peneliti ingin menentukan ukuran sampel yang representatif dengan tingkat toleransi kesalahan tertentu. Berikut rumus teori slovin:

$$n = \frac{N}{1+N.(e)^2} \quad (2.1)$$

dengan

**n** = Ukuran sampel yang diperlukan

**N** = Jumlah populasi

**E** = Tingkat kesalahan yang ditoleransi 10%

## 2.8 Uji Validitas

Uji validitas merupakan cara untuk memastikan apakah kuisioner yang dibuat benar-benar mengukur apa yang harus diukur,dengan melakukan uji validitas dapat

memastikan bahwa hasil yang didapat dari survei melalui kuisioner mencerminkan kondisi atau fenomea yang terjadi. Hal ini sependapat dengan yang menyatakan bahwa validitas merupakan keadaan yang menggambarkan tingkat instrument bersangkut mampu mengukur apa yang akan diukur.

Uji Validitas ini dilakukan dengan menghubungkan masing-masing skor atribut dengan skor total. Atribut pertanyaan yang berhubungan signifikan dengan skor total menunjukkan bahwa atribut tersebut memberikan dampak dalam penyelesaian masalah. Berikut adalah rumus yang digunakan yaitu *product moment* :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (2.2)$$

Dengan

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

$x$  = Skor tiap item pada instrument

$y$  = Skor tiap item pada kriteria

$\sum x$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum y$  = Jumlah skor dalam distibusi Y

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat skor dalam distribusi X

$\sum y^2$  = Jumlah kadrat skor dalam distribusi Y

$N$  = Jumlah responden

## 2.9 Uji Reliabilitas

Uji Realibilitas merupakan cara mengukur sejauh mana kuisioner yang dibuat dapat konsisten dalam memberikan hasil jika digunakan dalam kondisi serupa. Dengan melakukan uji realibilitas peneliti dapat memastikan bahwa kuisioner tidak memberikan hasil yang acak dan dapat digunakan dalam melakukan penelitian. Pada penelitian ini program spss akan digunakan untuk pengujian realibilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's alpha*. Dikatakan realibel jika  $\alpha > 0,60$  untuk megudi apakah instrument sudah realibel maka perhitungan menggunakan rumus:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_{i^2}}{s_{t^2}} \right\} \quad (2.3)$$

Dengan

- $r_i$  = Reliabilitas yang dicari
- $k$  = Jumlah Instrumen yang diuji
- $\sum s_{i^2}$  = Jumlah varian skor tiap instrumen
- $s_{t^2}$  = Varian total

Keputusan untuk menyatakan bahwa suatu instrumen itu reliabel dapat diambil jika nilai Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel, yang menandakan bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas ini biasanya dilakukan dengan bantuan program SPSS. Selain harus valid, sebuah alat ukur juga harus memiliki tingkat keandalan atau reliabilitas. Artinya, jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali, hasil yang diberikan harus konsisten dan tidak jauh berbeda. Untuk menilai tingkat keandalannya, digunakan pendekatan statistik melalui koefisien reliabilitas. Jika nilai koefisien reliabilitas lebih dari 0,60, maka instrumen tersebut dianggap reliabel.

## 2.10 Important Performance Analysis

*Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan melihat tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan. Tingkat kepentingan menunjukkan seberapa penting suatu atribut layanan bagi pelanggan, sedangkan tingkat kinerja menunjukkan sejauh mana perusahaan mampu menjalankan layanan tersebut sesuai harapan pelanggan. Hasil analisis ini ditampilkan dalam bentuk diagram kartesius untuk menentukan prioritas atribut layanan. Melalui diagram ini, dapat diketahui atribut yang perlu diperbaiki atau dipertahankan performanya.

Keunggulan metode IPA dibandingkan dengan metode lain adalah kemampuannya membantu manajemen dalam mengambil keputusan dengan cepat dan tepat untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan. Dengan begitu, layanan yang diberikan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sekaligus mencapai target perusahaan. Selain itu, metode ini sederhana dan mudah diterapkan, tetapi

tetap efektif untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan. (Adilah, dkk., 2024)

Tahap pertama dalam metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah menentukan tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian ini diperoleh dengan membandingkan skor kinerja (pelaksanaan) dengan skor harapan atau kepentingan. Hasil perbandingan ini akan menunjukkan sejauh mana kinerja perusahaan telah memenuhi harapan pelanggan. Tingkat kesesuaian tersebut menjadi dasar untuk menentukan skala prioritas, yaitu atribut-atribut mana yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Harun dan Kurniawan 2020). Menurut Yulianti dan Umbara (2020) Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kepuasan pelanggan akan ditentukan dari tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$T_k = \frac{x_i}{y_i} * 100\% \quad (2.4)$$

Dengan

$T_k$  = Tingkat kesesuaian responden

$x_i$  = Skor penilaian kinerja

$y_i$  = Skor penilaian kepentingan

Kriteria kepuasan konsumen menurut Irawan dalam permata dkk (2023) sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Tabel Tingkat Kepuasan

Nilai (%)	Keterangan
81,00-100,00	Sangat Puas
66,00-80,99	Puas
51,00-65,99	Cukup Puas
35,00-50,99	Kurang Puas
0,00-34,99	Tidak Puas

Sumber: Permata dkk, 2023

Tahap kedua adalah melakukan analisis menggunakan diagram kartesius. Diagram ini membantu memetakan atribut-atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya. Dari hasil analisis, dapat diketahui atribut mana saja yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, dipertahankan, atau bahkan dikurangi. Dengan demikian, perusahaan dapat fokus pada strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara efektif (Harun dan Kurniawan 2020). Diagram kartesius adalah grafik berbentuk persegi yang dibagi menjadi empat bagian (kuadran), dengan dua garis yang saling berpotongan tegak lurus di titik tengahnya. Titik-titik ini mewakili nilai rata-rata dari dua variable yaitu:

- **X:** Rata-rata skor tingkat kinerja.
- **Y:** Rata-rata skor tingkat kepentingan.

Menurut Yulianti dan Umbara (2020) Untuk menghitung skor rata-rata rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N} \quad (2.5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{N} \quad (2.6)$$

Dengan

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = skor rata rata tingkat kepentingan

$\sum X_i$  = Jumlah skor kinerja

$\sum Y_i$  = Jumlah skor kepentingan

N = Jumlah Responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dan digunakan dalam diagram kartesius dengan rumus :

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \quad (2.7)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} \quad (2.8)$$

Dengan

$\bar{X}$  = Skor rata-rata bobot tingkat kinerja seluruh atribut

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata bobot tingkat kepentingan seluruh atribut

$k$  = Jumlah atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

N = Jumlah Responden

Harun dan Kurniawan (2020) Setelah menghitung tingkat kesesuaian, langkah berikutnya adalah melakukan analisis menggunakan diagram kartesius. Analisis ini dilakukan dengan memetakan setiap atribut ke dalam diagram yang terdiri dari sumbu X dan sumbu Y. Setiap atribut diposisikan sesuai dengan nilai rata-rata skor kinerja (sumbu X) dan rata-rata skor kepentingan (sumbu Y). Hasil pemetaan ini akan memberikan gambaran visual tentang posisi masing-masing atribut berdasarkan kinerja dan kepentingannya Harun dan Kurniawan (2020). Diagram kartesius tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2. 2 Diagram Kartesius ( Darmadi dalam Rasid, dkk., 2021 )

Setiap atribut akan ditempatkan pada salah satu dari empat kuadran di diagram tersebut, berikut penjelasan detail masing-masing kuadran:

1. Kuadran 1: Prioritas Utama

Kuadran ini berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih rendah. Atribut-atribut dalam kuadran ini menunjukkan hal-hal yang dianggap sangat penting oleh pelanggan, namun belum dikelola dengan baik oleh perusahaan. Oleh karena itu, kuadran ini harus

menjadi fokus utama dalam perbaikan, karena kinerja yang rendah pada atribut-atribut ini dapat berdampak langsung pada ketidakpuasan pelanggan.

#### 2. Kuadran 2: Pertahankan Prestasi

Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan sudah berhasil memenuhi harapan pelanggan pada area ini. Kinerja pada atribut-atribut ini harus terus dipertahankan agar pelanggan tetap merasa puas.

#### 3. Kuadran 3: Prioritas Rendah

Kuadran ini berisi atribut yang tingkat kepentingan dan kinerjanya sama-sama rendah. Atribut-atribut ini kurang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga kinerja yang rendah pada area ini tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan mereka. Oleh karena itu atribut dalam kuadran ini tidak perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan.

#### 4. Kuadran 4: Berlebihan

Atribut dalam kuadran ini memiliki kinerja yang tinggi, namun tingkat kepentingannya bagi pelanggan rendah. Ini menunjukkan bahwa perusahaan mungkin mengalokasikan terlalu banyak sumber daya atau perhatian pada hal-hal yang sebenarnya tidak terlau penting bagi pelanggan. Untuk meningkatkan efisiensi, perusahaan dapat mengurangi focus pada atribut kuadran ini dan mengalihkan kepada kuadran yang lebih butuh perbaikan, terutama kuadran I.

### 2.11 Indeks Potential Gain in Costumer Value

Metode PGCV (*Potential Gain in Customer Value*) digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang perlu diperbaiki dan diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Proses ini dilakukan dengan menghitung nilai indeks PGCV untuk setiap atribut yang diukur. Atribut yang memiliki nilai indeks PGCV tertinggi akan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, sementara atribut dengan nilai PGCV yang lebih rendah akan diperbaiki secara bertahap sesuai urutan prioritasnya Menurut Hom dalam Budiarto, dkk., (2021) Dengan demikian, perusahaan dapat fokus pada aspek-aspek layanan yang paling berpotensi

memberikan peningkatan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Metode PGCV bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana sebuah atribut dapat memberikan peningkatan kepuasan pelanggan jika dilakukan perbaikan. PGCV dibutuhkan untuk menentukan perbaikan apa saja yang harus di prioritaskan perusahaan. Analisis dari IPA kurang dapat untuk merekomendasikan perbaikan yang menjadi prioritas utama. Oleh karena itu diperlukan metode lain yang bisa menganalisis melalui angka indeks PGCV, indeks PGCV ini digunakan untuk melengkapi analisis IPA.

Nilai PGCV dihitung dengan cara mengalikan selisih antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (pelaksanaan) dengan tingkat kepentingan itu sendiri. Hasilnya akan menunjukkan atribut mana yang memiliki dampak paling besar terhadap kepuasan pelanggan bila ditingkatkan. Berikut merupakan Langkah-langkah dalam menghitung indeks PGCV (Affandi, dkk 2023):

1. Menghitung nilai *Achieve Customer Value* (ACV)

Nilai ACV menunjukkan hasil perkalian variable kenyataan dengan variable harapan. ACV menampilkan nilai yang tercapai dari sudut pandang penumpang, dengan rumus:

$$ACV = I \times P \quad (2.9)$$

Dengan

ACV = Nilai pencapaian konsumen

I = Nilai rata-rata harapan

P = Nilai rata-rata kinerja

2. Menghitung nilai *Ultimately desire customer value* (UDCV)

Nilai UDCV nilai akhir yang diinginkan konsumen yang dihitung dengan membandingkan nilai rata-rata harapan konsumen dengan yang dapat diberikan oleh perusahaan. Dalam pengukuran ini, skala Likert digunakan untuk menilai harapan dan persepsi kinerja perusahaan, yang diukur melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada penumpang. Dengan menggunakan rumus:

$$UDCV = I \times P_s \quad (2.10)$$

Dengan

UDCV = Nilai akhir dari keinginan pelanggan

I = Rata-rata nilai kepentingan

Ps = Nilai performa maksimal dalam skala likert

3. Menghitung nilai indeks PGCV

Mencari nilai indeks PGCV dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{PGCV} = \text{UDCV} - \text{ACV} \quad (2.11)$$

Atribut yang memiliki nilai indeks PGCV tertinggi akan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Hal ini karena atribut dengan nilai PGCV yang lebih besar menunjukkan bahwa perbaikan pada aspek tersebut dapat memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus fokus terlebih dahulu pada atribut-atribut yang memiliki nilai PGCV terbesar untuk mencapai hasil perbaikan yang maksimal, sebelum beralih pada atribut lainnya dengan nilai PGCV yang lebih rendah.

## 2.12 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang akan menjadi acuan dalam penulisan sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan. Penelitian terdahulu yang akan digunakan sebagai acuan dapat dilihat pada table 2.1

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penelitian & tahun	Metode	Hasil penilitian
1.	Analisis Kepuasan Pelanggan (Penumpang Domestik) Terhadap Kualitas Pelayanan di Terminal Penumpang Pelabuhan Sri Bintan Pura	Roma Dormawaty, Pande Sijabat, Muhammad Dimas Setiawan (2020)	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan masuk kedalam kategori Cukup Memuaskan dengan hasil 74.51%</li> <li>2. Dari hasil dapat disimpulkan ada beberapa atribut dalam Kuadran A, Ketersediaan fasilitas parkir kendaraan, keamanan dan ketertiban di ruang tunggu dan ketersedian fasilitas untuk penyandang disabilitas yang harus diprioritaskan karena kinerjanya belum sesuai dengan harapan pelanggan.</li> </ul>
2	Evaluasi Kinerja Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Angkutan Penyeberangan Amolengo-Pure	La Ode Ahmad Rasid, Irwan Lakawa, La Ode Musa Rachmat (2021)	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil penelitian dengan menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa atribut-atribut dalam Kuadran A meliputi Ketepatan waktu keberangkatan kapal, dan respon cepat terhadap keluhan pelanggan terkait fasilitas dianggap penting, tetapi kinerjanya masih perlu ditingkatkan. Atribut-atribut tersebut masuk kedalam dimensi Keandalan dan Empati.</li> </ul>

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu ( Tabel Lanjutan )

No	Judul	Penelitian & tahun	Metode	Hasil penilitian
2	Evaluasi Kinerja Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Angkutan Penyeberangan Amolengo-Pure	La Ode Ahmad Rasid, Irwan Lakawa, La Ode Musa Rachmat (2021)	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	<p>2. Pada hasil penelitian dengan menggunakan metode CSI dapat disimpulkan bahwa Pelabuhan Amolengo-Pure secara keseluruhan sudah cukup memuaskan pengguna, dengan tingkat kepuasan CSI mencapai 85% dengan kategori Sangat Puas</p>
3.	Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan PGCV (Potential Gain in Customer Value) di Kedai Arah Kopi Grogol	Lukman Harun dan Wawan Kurniawan (2020)	Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value	<p>1. Hasil penelitian menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa atribut-atribut dalam Kuadran I meliputi konsistensi pelayanan, kecepatan dan ketepatan dalam mengatasi keluhan, serta kualitas minuman yang konsisten. Kuadran II atribut kebersihan fasilitas dan kenyamanan suasana kedai, yang memiliki kinerja dan tingkat kepentingan tinggi Kuadran III atribut keamanan dalam bertransaksi, sedangkan Kuadran IV atribut kemenarikan desain kedai kopi</p> <p>2. Pada hasil penelitian PGCV merekomendasikan beberapa usulan perbaikan, seperti pembuatan SOP pelayanan, pelatihan karyawan untuk meningkatkan konsistensi dan kualitas layanan, serta SOP khusus untuk menangani keluhan pelanggan secara lebih efektif.</p>

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu ( Tabel Lanjutan )

No	Judul	Penelitian & tahun	Metode	Hasil penilitian
4	Analisis Kinerja Layanan Penumpang di Pelabuhan Penyebrangan Bau-Bau dengan Pendekatan <i>Importance Performance Analysis</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i>	Almaliki., dkk (2024)	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil dari penelitian ini dengan menggunakan metode CSI menyatakan bahwa tingkat kepuasan penumpang berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 0,680</li> <li>2. Hasil dari menggunakan metode IPA menyatakan bahwa kudran I yang merupakan prioritas utama adalah kecepatan petugas dalam merespons keluhan membutuhkan perbaikan karena dianggap penting tetapi kinerjanya masih dibawah ekspektasi.</li> </ul>
5.	Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu	Balla Wahyu Budiarto, Sigit Priyanti, dan ImamMuthohar (2021)	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) & <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil dari Penelitian ini menggunakan metode IPA menyatakan bahwa pada kuadran I terdapat dua atribut yang perlu untuk segera diperbaiki, yaitu kebersihan stasiun dan kebersihan serta kenyamanan toilet.</li> <li>2. Hasil dari menggunakan PGCV dalam penelitian ini menunjukan bahwa atribut kuadran I berdasarkan IPA memiliki nilai PGCV tertinggi yang perlu untuk segera diperbaiki dan mnjadi focus utama untuk diperbaiki.</li> </ul>

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

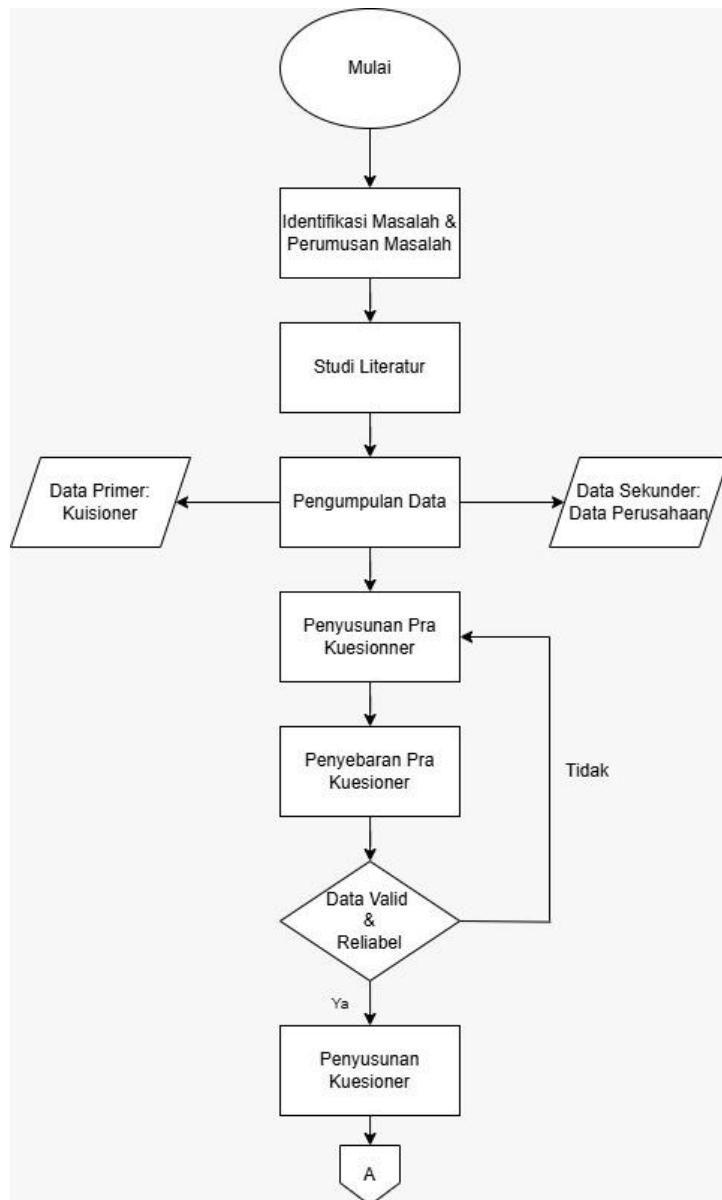
*This page is intentionally left blank*

## BAB 3

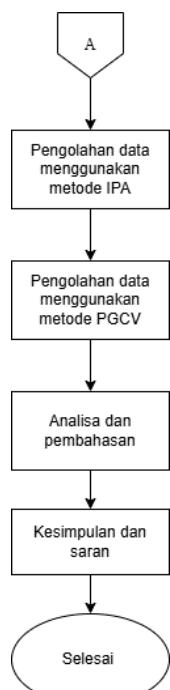
### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Diagram Alur Penelitian

Berikut ini merupakan tahap-tahap yang ada didalam penelitian agar penulisan sistematis dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian (Lanjutan)

### 3.2 Tahapan Penelitian

Berdasarkan pada Gambar 3.1 merupakan penjelasan terkait alur dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan dengan mengidentifikasi suatu permasalahan yang ada di perusahaan BUMN yaitu Pelindo Branch Gresik dibagian Terminal Penumpang. Tahap ini dilakukan agar dapat menentukan sebuah rumusan masalah dengan jelas, tujuan penelitian yang akan dicapai.

#### 2. Perumusan Masalah, Tujuan, dan Manfaat Penelitian

Ini adalah tahap pengembangan dari tahap identifikasi masalah. Pada tahap ini, penelitian menetapkan rumusan masalah yang jelas, menentukan tujuan penelitian, dan manfaat dari melakukan penelitian. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar penelitian dapat fokus pada batasan-batasan masalah saat dilakukan.

### 3. Studi Literatur

Tahap ini merupakan proses studi literatur, yang merupakan tahap pencarian berbagai referensi yang relevan dengan topik penelitian. Referensi tersebut dapat berupa jurnal, artikel, atau buku yang mendukung proses penelitian dalam menyelesaikan permasalahan yang diangkat. Literatur yang digunakan bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai berbagai aspek terkait topik penelitian, Adapun literatur-literatur yang digunakan dalam proses penelitian ini yaitu antara lain metode.:

- a. *Importance Performance Analysis*
- b. *Potential Gain in Customer Value*

### 4. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Terdapat dua data yang diokumpulkan untuk menunjang pengerjaan penelitian ini yaitu:

#### a. Data primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang memuat berbagai atribut terkait terminal penumpang. Kuesioner tersebut disebarluaskan kepada penumpang yang akan menaiki kapal maupun yang sedang memanfaatkan fasilitas terminal penumpang di Pelindo Cabang Gresik. Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk menganalisis setiap atribut yang diteliti guna mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berisi tentang dokumen jumlah penumpang kapal yang menggunakan jasa penyebrangan Gresik-Bawean pada Terminal Penumpang PT Pelindo Branch Gresik

## 5. Penyusunan Kuesioner

Pada tahap ini, penulis Menyusun pertanyaan kusioner untuk disebarluaskan kepada sampel penelitian terlebih dahulu. Berikut tabel refrensi rincian pertanyaan yang akan di sebarkan

Tabel 3. 1 Draft Referensi Pertanyaan

No	Pertanyaan Item	Dimensi	Sumber
1.	Bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan dan kenyamanan di lingkungan Terminal Penumpang	Bukti Fisik	Almaliki, dkk 2024
2.	Apakah ruang tunggu dan toilet di Terminal Penumpang sudah memenuhi harapan anda dalam hal kebersihan	Bukti Fisik	Almaliki, dkk 2024
3.	Seberapa baik ketersediaan ruang parkir dan ruang pergerakan kendaraan di Terminal Penumpang menurut anda	Bukti Fisik	Almaliki, dkk 2024
4.	Apakah fasilitas tambahan seperti ruang menyusui sudah tersedia dengan baik di Terminal Penumpang	Bukti Fisik	Almaliki, dkk 2024
5.	Petugas professional dalam mengarahkan pelanggan di terminal penumpang	Daya Tanggap	Almaliki, dkk 2024
6.	Petugas di Terminal Penumpang cepat tanggap terhadap keluhan atau kebutuhan anda sebagai penumpang	Daya Tanggap	Almaliki, dkk 2024
7.	Petugas cepat tanggap dalam membantu saat sedang ada masalah	Daya Tanggap	Dormawaty, dkk 2020
8.	Anda mudah mendapatkan informasi saat berada di terminal ini	Daya Tanggap	Dormawaty, dkk 2020
9.	Seberapa professional petugas dalam menjalankan tugasnya di Terminal Penumpang	Jaminan	Almaliki, dkk 2024
10.	Tingkat keadilan dan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan yang anda terima	Jaminan	Almaliki, dkk 2024
11.	Merasa aman saat berada di lingkungan terminal penumpang	Jaminan	Dormawaty, dkk 2020
12.	Tingkat kepercayaan anda terhadap layanan yang telah diberikan	Jaminan	Dormawaty, dkk 2020

No	Pertanyaan Item	Dimensi	Sumber
13.	Apakah informasi terkait jadwal keberangkatan di Terminal Penumpang sudah jelas	Keandalan	Almaliki, dkk 2024
14.	Seberapa puas anda dengan keandalan layanan di terminal penumpang ini	Keandalan	Dormawaty, dkk 2020
15.	Apakah informasi terkait dan prosedur pelayanan di Terminal Penumpang sudah jelas	Keandalan	Almaliki, dkk 2024
16.	Seberapa sering anda mengalami ketidakpastian dalam jadwal	Keandalan	Dormawaty, dkk 2020
17.	Petugas memberikan perhatian cukup terhadap kebutuhan pelanggan yang berada di terminal penumpang	Empati	Dormawaty, dkk 2020
18.	Fasilitas khusus di terminal ini sudah memadai	Empati	Dormawaty, dkk 2020
19.	Fasilitas ruang tunggu penumpang sudah cukup nyaman untuk lansia dan balita	Empati	Dormawaty, dkk 2020
20.	Apakah anda merasa kebutuhan spesifik anda sebagai penumpang terpenuhi di Terminal Penumpang	Empati	Almaliki, dkk 2024

## 6. Penyebaran Pra Kuesioner

Setelah melakukan penyusunan tahap selanjutnya penebaran pra kuesioner kepada 30 orang responden, kuesioner awal dibuat untuk menguji kelayakan kusioner sebelum didistribusikan ke sampel penelitian.

## 7. Uji Validitas dan Realiabilitas

Setelah distribusi kuesioner, langkah berikutnya adalah menguji validitas setiap elemen atau pernyataan dalam kuesioner. Uji validitas dianggap valid jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ . Setelah uji validitas, uji reliabilitas dilakukan pada semua atribut pernyataan dengan membandingkan nilai  $r\text{-hitung}$  dengan  $r\text{-tabel}$ .

## 8. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner

Dilihat dari tabel Lampiran 1.3 total jumlah penumpang yaitu untuk tahun 2024 yaitu sebanyak 132.364 orang maka menentukan berapa banyak sampel yang akan digunakan, menggunakan Persamaan slovin 2.1 dengan tingkat kesalahan 10% dihasilkan 100 orang

$$n = \frac{N}{1+N.(e)^2}$$

$$n = \frac{132,364}{1 + 132,364. (0.1)^2}$$

$$n = \frac{132,364}{1 + 132,364. 0.01^2}$$

$$n = \frac{132,364}{1 + 1,323.64}$$

$$n = \frac{132,364}{1,324.64}$$

$n \approx 99,94$  Dibulatkan menjadi 100 orang

Setelah pengujian data selesai, hasilnya dinyatakan valid dan dapat diandalkan. Penelitian akan menghilangkan atribut kuesioner yang tidak valid jika terdapat pernyataan yang dinyatakan tidak valid. Setelah itu, kuesioner disebarluaskan ulang, dengan sampel penelitian yang telah menggunakan fasilitas terminal penumpang di Pelindo branch Gresik diminta untuk membantu dalam pembuatan skala nilai yang sesuai dengan tingkat kepuasan yang telah diterima. Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat kinerja sebagai berikut:

1. : Sangat Tidak Puas
2. : Tidak Puas
3. : Cukup Puas
4. : Puas
5. : Sangat Puas

Skala yang digunakan untuk mengetahui tingkat harapan sebagai berikut:

1. : Sangat Tidak Penting
2. : Tidak Penting
3. : Cukup Penting
4. : Penting
5. : Sangat Penting

9. Pengolahan Data menggunakan *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain in Customer Value*

a. *Importance Performance Analysis*

Perhitungan metode ini digunakan untuk menentukan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, mengukur tingkat kepentingan, dan mengklasifikasikan atribut yang bertujuan untuk menentukan atribut mana yang termasuk dalam kuadran I, II, III, dan IV. Atribut dari kuadran I dan III harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas.

b. *Potential Gain in Customer Value*

Setelah analisis menggunakan metode IPA selesai, setiap atribut dalam kuadran I dapat diidentifikasi dan digunakan sebagai sumber untuk mengukur indeks PGCV. Nilai indeks PGCV diperoleh dari pengurangan UDCV dengan ACV, dan atribut dengan nilai indeks PGCV tertinggi akan menjadi yang paling penting untuk perbaikan.

10. Rekomendasi

Setelah pengolahan data selesai, pada tahap ini dapat diberikan rekomendasi tentang fitur pernyataan dengan nilai indeks PGCV tertinggi. Selanjutnya, rekomendasi ini dapat digunakan untuk mempertimbangkan perbaikan atau pertimbangan perusahaan terkait pentingnya pelayanan dari penelitian yang sudah dilakukan.

11. Kesimpulan dan Saran

Setelah dilakukan pengolahan data dan rekomendasi yang diberikan dari penelitian ini, maka dapat diberi kesimpulan dari hasil yang menjadi jawaban dari rumusan masalah dan tujuan penelitian ini serta memberikan saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## **BAB 4**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur dan menghasilkan data yang konsisten, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen tersebut. Langkah pertama adalah menguji kuesioner pada 30 responden yang tidak termasuk dalam sampel penelitian utama. Uji validitas dilakukan menggunakan metode korelasi Bivariate Pearson dalam SPSS, dengan cara mengkorelasikan skor setiap item pertanyaan dengan skor total kuesioner. Jika nilai korelasi ( $r$  hitung) lebih besar dari nilai  $r$  tabel pada tingkat signifikansi 0,05 maka item tersebut dianggap valid. Setelah itu, uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus Cronbach's Alpha di SPSS untuk mengukur konsistensi internal antar item dalam kuesioner. Dengan demikian, melalui kedua uji ini, peneliti dapat memastikan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel untuk mengumpulkan data yang akurat dan konsisten.

##### **4.1.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan terhadap seluruh item dalam kuesioner, baik pada bagian yang mengukur tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja layanan perusahaan, yang masing-masing terdiri dari 20 butir pernyataan. Tujuan dari uji validitas ini adalah untuk mengetahui sejauh mana setiap pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Dalam penelitian ini, validitas diuji dengan menggunakan rumus korelasi Pearson Product Moment, dan hasilnya dibandingkan dengan nilai  $r$ -tabel pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dengan derajat kebebasan ( $df = n - 2$ , yaitu  $30 - 2 = 28$ ). Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh nilai  $r$ -tabel sebesar 0,361. Dengan demikian, suatu item pernyataan dikatakan valid apabila nilai  $r$ -hitung lebih besar dari 0,361. Sebagai ilustrasi, berikut ini disajikan contoh perhitungan validitas untuk salah satu pernyataan dalam dimensi Tangible (X1.1) pada aspek tingkat kinerja menggunakan Persamaan 2.2

$$r_{xy} = \frac{30(7661) - (111)(2014)}{\sqrt{[30(443) - (111)^2][30(139004) - (2014)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{229.830 - 223.554}{\sqrt{[13.290 - 12.321][4.170.120 - 4.056.196]}}$$

$$r_{xy} = \frac{6276}{\sqrt{[969][113.924]}}$$

$$r_{xy} = \frac{6276}{\sqrt{110.392.356}}$$

$$r_{xy} = \frac{6276}{10.506,78}$$

$$r_{xy} = 0,597$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai r-hitung untuk atribut X1.1 pada aspek tingkat kinerja adalah sebesar 0,597. Tabel 4.1 merupakan Tabel hasil uji validitas tingkat kinerja pada tiap atribut:

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja

Atribut	Kode Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1 Bukti Langsung <i>(Tangible)</i>	X1.1	0,597	0,361	Valid
	X1.2	0,638	0,361	Valid
	X1.3	0,583	0,361	Valid
	X1.4	0,407	0,361	Valid
X2 Keandalan <i>(Reliability)</i>	X2.1	0,716	0,361	Valid
	X2.2	0,523	0,361	Valid
	X2.3	0,540	0,361	Valid
	X2.4	0,426	0,361	Valid
X3 Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	X3.1	0,727	0,361	Valid
	X3.2	0,476	0,361	Valid
	X3.4	0,445	0,361	Valid
X4 Jaminan <i>(Assurance)</i>	X4.1	0,413	0,361	Valid
	X4.2	0,459	0,361	Valid
	X4.3	0,494	0,361	Valid
	X4.4	0,519	0,361	Valid
X5 Perhatianm <i>(Emphaty)</i>	X5.1	0,607	0,361	Valid
	X5.2	0,690	0,361	Valid
	X5.3	0,426	0,361	Valid
	X5.4	0,612	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 4.1 hasil uji validitas tingkat kinerja 19 atribut dinyatakan valid karena r-hitung dari atribut tersebut lebih besar dari nilai r-tabel namun pada atribut X3.3 menyatakan tidak valid dikarenakan r-hitung lebih kecil daripada r-tabel, sehingga total atribut valid pada uji validitas tingkat kinerja berjumlah 19 atribut. Setelah mengetahui uji validitas pada atribut tingkat kinerja Berikut ini adalah Tabel 4.2 berisi hasil uji validitas atribut pada tingkat kepentingan:

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan

Atribut	Kode Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1 Bukti Langsung <i>(Tangible)</i>	X1.1	0,479	0,361	Valid
	X1.2	0,631	0,361	Valid
	X1.3	0,562	0,361	Valid
	X1.4	0,453	0,361	Valid
X2 Keandalan <i>(Reliability)</i>	X2.1	0,673	0,361	Valid
	X2.2	0,626	0,361	Valid
	X2.3	0,621	0,361	Valid
X3 Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	X3.1	0,488	0,361	Valid
	X3.2	0,519	0,361	Valid
	X3.3	0,497	0,361	Valid
	X3.4	0,727	0,361	Valid
X4 Jaminan <i>(Assurance)</i>	X4.1	0,537	0,361	Valid
	X4.3	0,619	0,361	Valid
	X4.4	0,489	0,361	Valid
X5 Perhatian <i>(Emphaty)</i>	X5.1	0,628	0,361	Valid
	X5.2	0,595	0,361	Valid
	X5.3	0,520	0,361	Valid
	X5.4	0,376	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 4.2, hasil uji validitas terhadap pernyataan pada aspek tingkat kepentingan menunjukkan bahwa terdapat 18 atribut yang dinyatakan valid dan 2 atribut yang dinyatakan tidak valid, yaitu pada kode X2.4 dan X4.2. Sehingga tidak memenuhi kriteria uji validitas. Jika digabungkan dengan hasil uji validitas pada atribut tingkat kinerja, maka terdapat total 3 atribut yang dinyatakan tidak valid. Oleh karena itu, ketiga atribut tersebut dieliminasi atau dihilangkan dari instrumen penelitian. Dengan demikian, jumlah total pernyataan yang digunakan dalam kuesioner utama yang akan disebarluaskan kepada 100 responden adalah sebanyak 17 atribut..

#### **4.1.2 Uji Reliabilitas**

Setelah kuesioner disebarluaskan dan diperoleh data yang valid melalui uji validitas, langkah berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen (kuesioner) tersebut konsisten dalam mengukur variabel yang sama jika digunakan berulang kali. Dalam penelitian ini, kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh lebih besar dari 0,60. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang dapat diterima. Sebagai ilustrasi, berikut disajikan contoh perhitungan uji reliabilitas untuk aspek tingkat kinerja menggunakan Persamaan 2.3:

$$r_i = \frac{19}{(19 - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum 22,257}{122,961} \right\}$$

$$r_i = 1,055 \{ 1 - 0,181 \}$$

$$r_i = 1,055 \{ 0,819 \}$$

$$r_i = 0,864$$

Berikut hasil dari uji reliabilitas pada tingkat kinerja dan kepentingan dapat dilihat pada Tabel 4.3 dan Tabel 4.4:

Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Variabel	Cronbach's Alpha Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja	0,864	0,60	Reliabel

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Variabel	Cronbach's Alpha Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepentingan	0,873	0,60	Reliabel

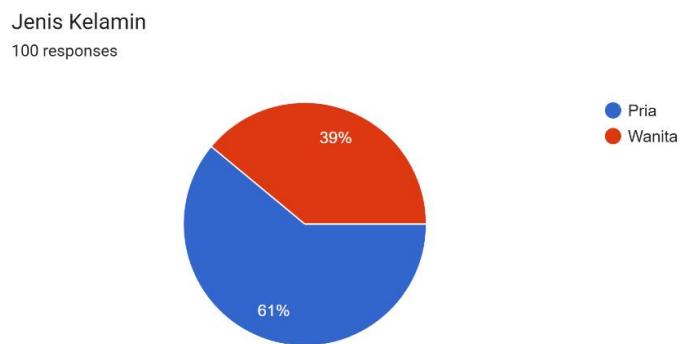
Berdasarkan Tabel 4.3, hasil uji reliabilitas untuk pernyataan pada aspek tingkat kinerja menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,864. Sementara itu, Tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk aspek tingkat kepentingan adalah sebesar 0,873. Kedua nilai tersebut berada di atas ambang batas minimal 0,60 yang menjadi indikator bahwa instrumen penelitian

memiliki reliabilitas yang baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner, baik pada bagian tingkat kinerja maupun tingkat kepentingan, tergolong reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel.

## 4.2 Karakteristik Responden

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna layanan di Terminal Penumpang Pelabuhan Gresik. Berdasarkan data tersebut, dilakukan identifikasi karakteristik pelanggan dengan tujuan agar informasi yang diperoleh dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Karakteristik responden mencakup beberapa aspek, yaitu jenis kelamin, usia, dan frekuensi penggunaan fasilitas terminal. Informasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai profil responden, sehingga dapat dikaitkan dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Selengkapnya, karakteristik responden berdasarkan hasil kuesioner dapat dilihat pada Gambar grafik dibawah ini:

### 4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

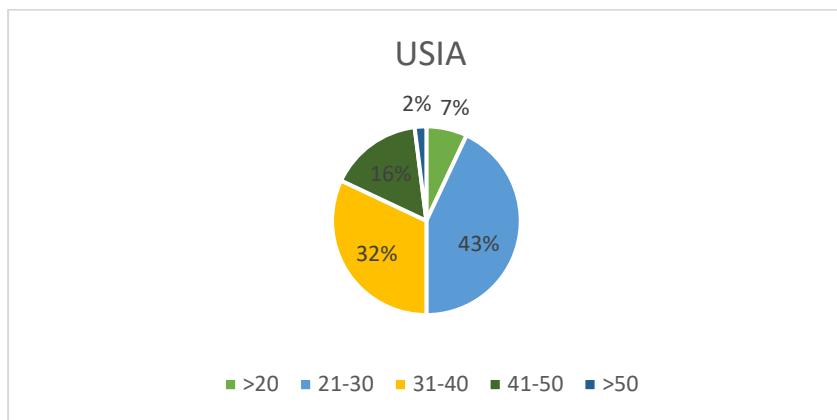


Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar menunjukkan distribusi jenis kelamin responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, yang berjumlah 100 orang. Berdasarkan grafik, mayoritas responden adalah pria, yaitu sebanyak 61% dari total responden. Sementara itu, responden wanita berjumlah 39%. Hal ini

menunjukkan bahwa pengguna layanan terminal penumpang di Pelabuhan Gresik yang terlibat dalam survei didominasi oleh laki-laki.

#### 4.2.2 Berdasarkan Usia



Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Gambar menunjukkan distribusi usia responden yang menggunakan layanan di Terminal Penumpang Pelabuhan Gresik. Dari total 100 responden, kelompok usia 21–30 tahun merupakan yang paling dominan, yaitu sebanyak 43 orang (43%). Selanjutnya, sebanyak 32 responden (32%) berada pada kelompok usia 31–40 tahun. Kelompok usia 41–50 tahun diwakili oleh 16 responden (16%), sedangkan usia di bawah 20 tahun mencakup 7 responden (7%). Adapun kelompok usia di atas 50 tahun merupakan yang paling sedikit, yaitu hanya 2 responden (2%).

#### 4.2.3 Berdasarkan Frekuensi Pengunjung



Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengunjung

Gambar 4.3 menunjukkan frekuensi perjalanan responden melalui Pelabuhan Gresik berdasarkan 100 responden. Mayoritas responden, yaitu sebanyak 62 orang (62%), telah melakukan perjalanan sebanyak 2–3 kali. Sebanyak 20 responden (20%) tercatat telah melakukan perjalanan lebih dari 3 kali. Sementara itu, hanya 18 responden (18%) yang baru sekali menggunakan layanan perjalanan melalui Pelabuhan Gresik. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pengguna yang sudah cukup sering memanfaatkan layanan terminal penumpang di Pelabuhan Gresik.

### 4.3 Importance Performance Analysis

Tahap selanjutnya dalam analisis ini adalah mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Pada tahap ini digunakan matriks Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan posisi setiap atribut pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan. Matriks IPA terdiri dari empat kuadran yang digunakan untuk mengelompokkan atribut layanan, di mana sumbu X mewakili nilai kinerja (performance) dan sumbu Y mewakili nilai kepentingan (importance). Tujuan dari matriks ini adalah untuk mengetahui posisi masing-masing atribut apakah berada pada Kuadran I, II, III, atau IV, yang masing-masing menggambarkan prioritas perbaikan atau kekuatan layanan. Langkah pertama dalam analisis ini adalah menghitung tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelanggan terhadap layanan perusahaan. Berikut ini disajikan contoh perhitungan tingkat kesesuaian pada atribut X1.1 menggunakan Persamaan 2.4:

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

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

$$T_k = 101,24\%$$

Berikut ini adalah Tabel 4.5 merupakan hasil perhitungan tingkat kesesuaian:

Tabel 4. 5 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Atribut	Kinerja (x)	Kepentingan (y)	Total TkI
X1.1	407	402	101,24%
X1.2	401	407	98,53%
X1.3	403	413	97,58%

Atribut	Kinerja (x)	Kepentingan (y)	Total TkI
X1.4	306	405	75,56%
X2.1	394	406	97,04%
X2.2	390	403	96,77%
X2.3	403	402	100,25%
X3.1	400	404	99,01%
X3.2	409	403	101,49%
X3.3	302	401	75,31%
X4.1	400	398	100,50%
X4.2	400	402	99,50%
X4.3	401	400	100,25%
X5.1	399	412	96,84%
X5.2	302	410	73,66%
X5.3	302	407	74,20%
X5.4	400	402	99,50%
<b>Rata-rata</b>			93,37%

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

Pada analisis menggunakan Matriks Importance Performance Analysis (IPA), terdapat garis horizontal dan vertikal yang membagi bidang menjadi empat kuadran. Garis-garis tersebut ditentukan berdasarkan nilai rata-rata dari seluruh skor kinerja dan kepentingan. Nilai rata-rata ini digunakan untuk menentukan posisi masing-masing atribut dalam kuadran-kuadran matriks IPA. Selanjutnya, contoh perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan disajikan dengan menggunakan Persamaan 2.5 dan Persamaan 2.6, berdasarkan data dari Tabel 4.5

- Atribut X1.1 (Kinerja)

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

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

- Atribut X1.1 (Kepentingan)

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

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

Tabel 4. 6 Perhitungan Rata-rata Tingkat Kinerja dan Kepentingan

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

Berdasarkan hasil perhitungan yang disajikan pada Tabel 4.6, diperoleh total nilai rata-rata dari seluruh atribut untuk tingkat kinerja sebesar 64,19, dan total nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan sebesar 68,78. Nilai-nilai ini merupakan hasil penjumlahan dari rata-rata setiap atribut yang diperoleh dari 100 responden. Tahapan selanjutnya adalah melakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius IPA untuk mengidentifikasi posisi setiap atribut dalam empat kuadran analisis. Pemetaan ini dilakukan dengan menggunakan Persamaan 2.7 dan Persamaan 2.8, yang bertujuan untuk menghitung nilai rata-rata (mean) dari tingkat kinerja dan tingkat harapan. Hasil dari perhitungan ini akan menjadi titik tengah (garis pemisah)

pada sumbu X dan Y dalam diagram kartesius, yang digunakan sebagai acuan dalam menentukan letak masing-masing atribut layanan pada kuadran-kuadran IPA.

- Atribut Kinerja

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

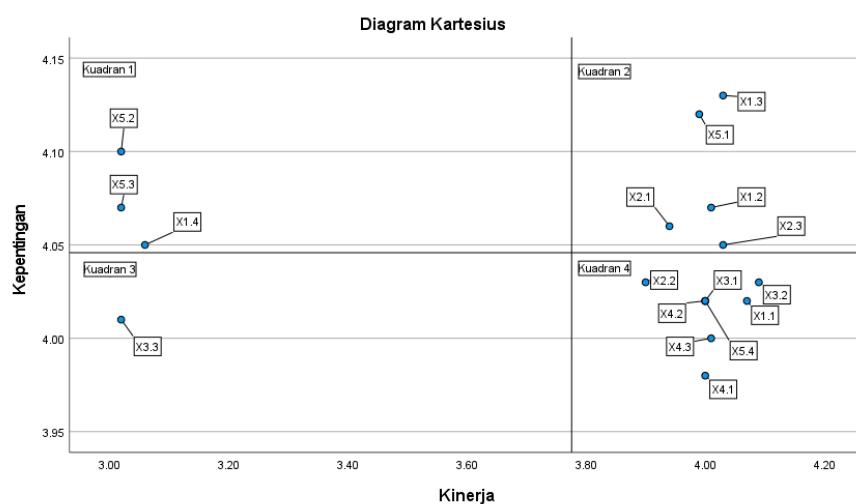
$$\bar{\bar{X}} = 3,77$$

-Atribut Kepentingan

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

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

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan harapan, diperoleh bahwa nilai rata-rata tingkat kinerja adalah sebesar 3,77. Nilai ini digunakan sebagai garis pembagi yang memotong secara horizontal pada sumbu X dalam matriks Importance Performance Analysis (IPA). Sementara itu, rata-rata tingkat harapan adalah sebesar 4,04, yang menjadi garis pembagi vertikal pada sumbu Y. Kedua nilai ini membentuk titik tengah dalam diagram kartesius yang digunakan untuk memetakan masing-masing atribut ke dalam empat kuadran analisis. Adapun Gambar 4.4 berikut menyajikan Matriks IPA yang terbagi menjadi empat kuadran utama sebagai dasar dalam mengevaluasi prioritas peningkatan kualitas pelayanan:



Gambar 4. 4 Matrks IPA

Berdasarkan gambar 4.4 Matriks IPA pada tiap kuadran menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Kuadran 1: Kuadran I berisi atribut-atribut yang dianggap sangat penting oleh pelanggan, namun saat ini kinerjanya belum memuaskan. Oleh karena itu, atribut dalam kuadran ini harus menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Dalam konteks pelayanan di Terminal Penumpang Pelabuhan Gresik, atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah X5.2, X5.3, dan X1.4.
2. Kuadran 2: Kuadran II mencakup atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan juga sudah dilaksanakan dengan baik oleh pihak pelabuhan. Atribut dalam kuadran ini perlu dipertahankan kualitasnya karena kontribusinya sangat besar dalam membentuk kepuasan pelanggan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini antara lain X1.3, X5.1, X1.2, X2.1, dan X2.3.
3. Kuadran 3: Kuadran III menampung atribut-atribut dengan tingkat kepentingan rendah serta kinerja yang juga belum optimal. Karena pelanggan tidak terlalu menilai atribut ini sebagai sesuatu yang penting, perbaikannya tidak perlu menjadi prioritas dalam jangka pendek. Dalam diagram yang ditampilkan, hanya terdapat satu atribut yang berada di kuadran ini, yaitu X3.3.
4. Kuadran 4: Kuadran IV memuat atribut-atribut yang kinerjanya tinggi tetapi dianggap kurang penting oleh pelanggan. Atribut dalam kuadran ini bisa menjadi indikasi adanya alokasi sumber daya yang kurang efisien karena upaya yang tinggi tidak sebanding dengan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini meliputi X2.2, X4.2, X4.3, X4.1, X5.4, X3.1, X3.2, dan X1.1.

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), ditemukan bahwa terdapat 3 atribut layanan yang tergolong ke dalam Kuadran I yaitu Atribut X1.4 Atribut X5.2 dan Atribut X5.3. Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan (harapan) yang tinggi dari sudut pandang

pelanggan, namun tingkat kinerja aktual yang diberikan oleh perusahaan masih tergolong rendah. Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan antara harapan dan realisasi layanan, yang menyebabkan pelanggan merasa kurang puas atau bahkan kecewa terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, atribut-atribut yang berada dalam Kuadran I perlu mendapatkan perhatian khusus dan menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki. Dapat dilihat pada Gambar 4.4 Kuadran 1 menunjukkan atribut-atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya agar pelanggan atau penumpang bisa terpenuhi harapannya untuk kedepannya. Berikut adalah atribut pada Kuadran 1:

1. Atribut X1.4 adalah Mushola dan toilet di Terminal Penumpang sudah memenuhi harapan dalam hal kebersihan
2. Atribut X5.2 adalah Fasilitas khusus di terminal ini sudah memadai (R. Laktasi, R. Kesehatan)
3. Atribut X5.3 adalah Fasilitas ruang tunggu penumpang sudah cukup nyaman untuk lansia dan balita

#### **4.4 Potential Gain in Customer Value**

Metode Potential Gain in Customer Value (PGCV) digunakan untuk menentukan atribut layanan mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki oleh perusahaan. Setelah sebelumnya dilakukan perhitungan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), maka dapat diidentifikasi atribut-atribut yang masuk ke dalam Kuadran I yaitu atribut yang dinilai penting oleh pelanggan tetapi memiliki kinerja rendah. Atribut-atribut tersebut kemudian dihitung kembali menggunakan metode PGCV untuk memperoleh nilai prioritas perbaikan. Semakin besar nilai PGCV suatu atribut, maka semakin tinggi pula potensi peningkatan kepuasan pelanggan jika atribut tersebut diperbaiki. Oleh karena itu, atribut dengan nilai PGCV tertinggi menjadi fokus utama dalam rencana perbaikan layanan. Adapun langkah-langkah penghitungan indeks PGCV disajikan sebagai berikut.

1. Menghitung Nilai *Achieved Customer Value (ACV)*

Nilai *Achieved Customer Value (ACV)* merepresentasikan tingkat kualitas pelayanan yang telah dicapai berdasarkan persepsi pengguna

jasa. Nilai ini mencerminkan sejauh mana kinerja perusahaan dinilai memuaskan oleh pelanggan. Untuk memperoleh nilai ACV, digunakan Persamaan 2.9 dengan mengacu pada data yang tercantum dalam Tabel 4.6. Sebagai ilustrasi, berikut disajikan contoh perhitungan nilai ACV untuk atribut pernyataan X1.1 dengan menggunakan data dari Tabel 4.6 sebagai input perhitungannya.

a. Nilai pencapaian pada atribut X1.4

$$ACV = 4,05 \times 3,06$$

$$ACV = 12,39$$

Hasil dari perhitungan ACV pada tiap atribut yang terletak pada kuadran 1 dapat dihitung dengan persamaan yang sama. Berikut Tabel 4.7 merupakan hasil perhitungan *Achieved Customer Value (ACV)*

Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan ACV

No	Atribut	Pernyataan	I	P	ACV
1	XI.4	Mushola dan toilet di Terminal Penumpang sudah memenuhi harapan dalam hal kebersihan	4,05	3,06	12,39
2	X5.2	Fasilitas khusus di terminal ini sudah memadai (R. Laktasi, R. Kesehatan	4,10	3,02	12,38
3	X5.3	Fasilitas ruang tunggu penumpang sudah cukup nyaman untuk lansia dan balita	4,07	3,02	12,29

Tabel 4.7 menyajikan hasil perhitungan nilai Achieved Customer Value (ACV), yang menggambarkan seberapa besar kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Nilai ACV mencerminkan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan yang diberikan. Semakin kecil nilai ACV, maka semakin rendah kualitas yang diterima oleh pelanggan, yang berarti tingkat kepuasan mereka juga semakin rendah. Sebaliknya, semakin besar nilai ACV, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan. Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa nilai ACV terendah terdapat pada atribut X5.3, yaitu pernyataan mengenai kenyamanan fasilitas ruang tunggu bagi lansia dan balita, dengan nilai sebesar 12,29. Nilai ACV terendah berikutnya secara berurutan adalah atribut X5.2 dan XI.4, yang juga

menunjukkan area layanan dengan tingkat kepuasan pelanggan yang relatif rendah dan membutuhkan perhatian khusus dari perusahaan.

## 2. Menghitung nilai *Ultimate Desire Customer Value (UDCV)*

Nilai *Ultimate Desire Customer Value (UDCV)* menunjukan nilai akhir yang diharapkan oleh para penumpang. Nilai UDCV dihitung dengan menggunakan persamaan 2.10 dengan menggunakan hasil dari tabel 4.6. berikut adalah contoh perhitungan pada atribut X1.4:

- Nilai akhir yang diinginkan penumpang pada atribut X1.4

$$\text{UDCV} = 4,05 \times 5,00$$

$$\text{UDCV} = 20,25$$

Hasil dari perhitungan pada tiap atribut yang berada dalam kuadran 1 dapat dihitung dengan cara yang sama. Berikut Tabel 4.8 merupakan hasil perhitungan *Ultimate Desire Customer Value (UDCV)*:

Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan UDCV

No	Atribut	Pernyataan	I	$P_s$	UDCV
1	XI.4	Mushola dan toilet di Terminal Penumpang sudah memenuhi harapan dalam hal kebersihan	4,05	5,00	20,25
2	X5.2	Fasilitas khusus di terminal ini sudah memadai (R. Laktasi, R. Kesehatan	4,10	5,00	20,50
3	X5.3	Fasilitas ruang tunggu penumpang sudah cukup nyaman untuk lansia dan balita	4,07	5,00	20,35

Tabel 4.8 menyajikan hasil perhitungan nilai Ultimate Desire Customer Value (UDCV), yang menggambarkan tingkat keinginan atau harapan tertinggi dari pengguna jasa terhadap kualitas layanan. Semakin besar nilai UDCV, semakin tinggi pula harapan pelanggan terhadap atribut layanan tersebut. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai UDCV tertinggi terdapat pada atribut X5.2 (Fasilitas khusus di

terminal ini sudah memadai (R. Laktasi, R. Kesehatan) dengan nilai sebesar 20,50. Selanjutnya, nilai UDCV tertinggi berikutnya secara berurutan ditempati oleh atribut X5.3 dan X1.4.

### 3. Menghitung nilai *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*

Setelah diperoleh hasil perhitungan nilai ACV dan UDCV, langkah selanjutnya adalah menghitung nilai PGCV. Nilai PGCV yang tinggi menunjukkan bahwa pengguna fasilitas terminal penumpang merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan, sehingga aspek tersebut perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan ke depannya. Perhitungan PGCV dilakukan menggunakan Persamaan 2.11 dengan memanfaatkan data dari Tabel 4.7 dan Tabel 4.8. Sebagai contoh, perhitungan nilai PGCV pada atribut pernyataan X1.4 dapat

#### a. Nilai indeks PGCV pada atribut X1.4

$$PGCV = 20,25 - 12,39$$

$$PGCV = 7,86$$

Perhitungan nilai PGCV untuk setiap atribut yang berada pada Kuadran I dilakukan dengan metode yang sama. Tabel 4.9 berikut menyajikan hasil akhir perhitungan menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*, yang telah diurutkan berdasarkan besarnya nilai PGCV.

Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan PGCV

No	Atribut	Pertanyaan	UDCV	ACV	PGCV	Prioritas
1	X5.2	Fasilitas khusus di terminal ini sudah memadai (R. Laktasi, R. Kesehatan)	20,50	12,38	8,12	1
2	X5.3	Fasilitas ruang tunggu penumpang sudah cukup nyaman untuk lansia dan balita	20,35	12,29	8,06	2
3	X1.4	Mushola dan toilet di Terminal Penumpang sudah memenuhi harapan dalam hal kebersihan	20,25	12,39	7,86	3

Tabel 4.9 menyajikan hasil perhitungan nilai *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dengan potensi tertinggi dalam memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Berdasarkan

hasil perhitungan tersebut, dapat disusun urutan prioritas perbaikan kualitas layanan perusahaan sebagai berikut:

- 1) Prioritas Pertama: Atribut X5.2, yaitu "Fasilitas khusus di terminal ini sudah memadai (Ruang Laktasi, Ruang Kesehatan)," menempati urutan pertama dalam prioritas perbaikan kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan oleh tingginya nilai *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) yang diperoleh, yaitu sebesar 8,12. Nilai tersebut menunjukkan bahwa atribut ini memiliki potensi paling besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan jika dilakukan perbaikan, sehingga perlu mendapatkan perhatian utama dalam upaya peningkatan mutu layanan terminal.
- 2) Prioritas Kedua: Atribut X5.3, yaitu "Fasilitas ruang tunggu penumpang sudah cukup nyaman untuk lansia dan balita," menempati posisi kedua dalam urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan. Hal ini didukung oleh nilai *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) sebesar 8,06, yang menunjukkan bahwa peningkatan pada aspek ini berpotensi signifikan dalam meningkatkan kepuasan penumpang.
- 3) Atribut X1.4, yaitu (Mushola dan toilet di Terminal Penumpang sudah memenuhi harapan dalam hal kebersihan) berada pada urutan ketiga dalam daftar prioritas perbaikan kualitas pelayanan. Hal ini didasarkan pada nilai *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) sebesar 7,86. Oleh karena itu, peningkatan pada atribut ini dianggap penting untuk dilakukan guna meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

#### **4.5 Rekomendasi Perbaikan**

Rekomendasi perbaikan berikut ini disusun berdasarkan hasil wawancara dengan manajer perusahaan. Rekomendasi ini berasal dari atribut-atribut layanan yang masuk dalam Kuadran I setelah dilakukan analisis menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), serta memiliki nilai PGCV tertinggi.

Tabel 4.10 di bawah ini menunjukkan hasil wawancara yang telah dikonfirmasi dan disetujui oleh pihak perusahaan sebagai dasar usulan perbaikan layanan.

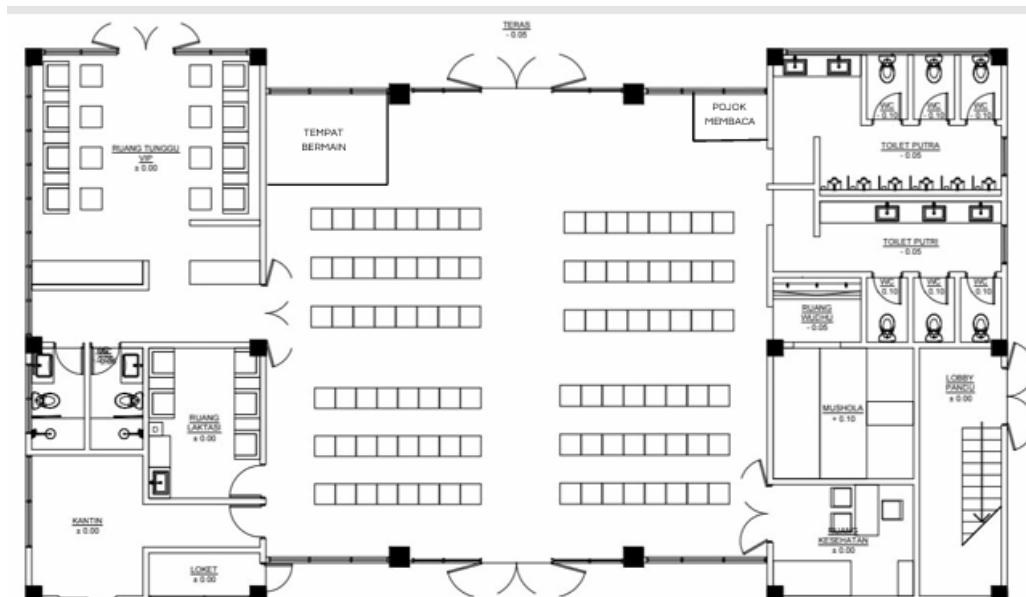
Tabel 4. 10 Rekomendasi Perbaikan

No	Kode	Atribut Pertanyaan	Rekomendasi Perbaikan
1	X5.2	Fasilitas khusus di terminal ini sudah memadai (R. Laktasi, R. Kesehatan)	Melengkapi ruang laktasi dan ruang kesehatan yang sudah tersedia dengan fasilitas dasar yang lebih memadai, seperti tempat duduk menyusui yang nyaman, peralatan kesehatan dasar, serta memastikan kondisi ruang tetap bersih, aman, dan layak digunakan.
2	X5.3	Fasilitas ruang tunggu penumpang sudah cukup nyaman untuk lansia dan balita	Mendesain ulang ruang tunggu agar lebih baik dengan kursi yang lebih nyaman untuk lansia dan area bermain anak, Suasana ruang juga harus tenang, bersih, dan aman.
3	X1.4	Mushola dan toilet di Terminal Penumpang sudah memenuhi harapan dalam hal kebersihan	Meningkatkan kebersihan mushola dan toilet dengan menjalankan jadwal pembersihan secara berkala, memastikan ketersediaan perlengkapan sanitasi seperti sabun, tisu, dan pengharum secara konsisten, serta menugaskan petugas kebersihan khusus yang bekerja di bawah pengawasan dan evaluasi rutin untuk menjaga kualitas kebersihan secara berkelanjutan.

Berdasarkan Tabel 4.10, perusahaan dapat melakukan perbaikan layanan dengan mengikuti urutan prioritas sesuai dengan metode PGCV. Hasil wawancara menunjukkan bahwa perbaikan utama yang perlu dilakukan oleh perusahaan adalah pada atribut X5.2, yaitu fasilitas khusus di terminal seperti ruang laktasi dan ruang kesehatan yang dinilai belum memadai oleh pengguna. Rekomendasi perbaikannya adalah dengan melengkapi fasilitas tersebut secara layak, mencakup ruang yang bersih, nyaman, serta dilengkapi tempat duduk menyusui yang cukup dan peralatan kesehatan dasar. Selain itu, pelatihan khusus bagi petugas layanan juga diperlukan agar dapat memberikan bantuan dengan profesional kepada pengguna yang membutuhkan.

Prioritas kedua berada pada atribut X5.3, yaitu kenyamanan fasilitas ruang tunggu bagi lansia dan balita yang dinilai masih belum optimal oleh pengguna jasa. Rekomendasi perbaikannya adalah dengan melakukan desain ulang ruang tunggu agar lebih inklusif dan ramah untuk semua kelompok usia, khususnya lansia dan anak-anak. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan kursi yang ergonomis dan

empuk untuk lansia, serta area bermain yang aman dan menarik untuk anak-anak. Selain itu, suasana ruang juga perlu ditata agar tenang, bersih, untuk menjaga kenyamanan. Sebagai acuan, perusahaan dapat merujuk pada desain ruang tunggu di Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara (GSN) Surabaya yang telah menerapkan konsep ruang publik yang ramah anak dan lansia. Terminal GSN menyediakan kursi tunggu berkualitas, area istirahat yang bersih dan tertata, serta fasilitas bermain anak yang menjadi daya tarik tersendiri. Berikut merupakan rencana saran desain layout untuk Terminal Penumpang di PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik



Gambar 4. 5 Gambar Desain Perbaikan *Layout* Ruang Tunggu Terminal Penumpang

Prioritas ketiga terletak pada atribut X1.4, yaitu kebersihan mushola dan toilet di terminal penumpang yang dinilai belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Rekomendasi perbaikannya adalah dengan meningkatkan kebersihan yang lebih konsisten, melalui jadwal pembersihan berkala minimal 4 kali sehari, dengan pembersihan total pagi dan malam, serta pembersihan ringan dan pengecekan fasilitas di siang dan sore hari, penyediaan perlengkapan sanitasi seperti sabun, tisu, dan pengharum ruangan, serta penempatan petugas kebersihan khusus yang bekerja secara terpantau dan dievaluasi secara rutin. Untuk meningkatkan kualitas kebersihan. Berikut adalah contoh jadwal pembersihan toilet secara berkala:

Tabel 4. 11 Dokumen jadwal pembersihan berkala

DAFTAR PENGECHEKAN FASILITAS DAN KEBERSIHAN TERMINAL PENUMPANG								
RUANGAN : TOILET PRIA&TOILET WANITA								
TANGGAL	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	
JAM								
NAMA PETUGAS/CS								
NO.	URAIAN	JML	KETERANGAN	KETERANGAN	KETERANGAN	KETERANGAN	KETERANGAN	KETERANGAN
1	Kloset Duduk Berfungsi Dengan Baik							
2	Kloset Jongkok Berfungsi Dengan Baik							
3	Shower Kloset Berfungsi Dengan Baik							
4	Selang Shower Kloset Berfungsi Dengan Baik							
5	Keran Air Kloset Berfungsi Dengan Baik							
6	Saluran Pembuangan Kloset Duduk Tidak Buntu							
7	Saluran Pembuangan Kloset Jongkok Tidak Buntu							
8	Saluran Pembuangan wastafel Tidak Buntu							
9	Saluran Drainase Tidak buntu							
10	Urinoar Berfungsi Dengan Baik							
11	Exhaust Fan Berfungsi Dengan Baik							
12	Penerangan Lampu							
13	Saklar Berfungsi Dengan Baik							
14	Tempat Sampah							
15	Kabinet Alat Kebersihan							
16	Soap Dispenser							
17	Keset Kain							
18	Keset Karet Siliikon Anti Slip							
19	Kerusakan pada Atap							
20	Kerusakan pada Dinding							
21	Kerusakan pada Lantai							
22	Kerusakan Pada Jendela							
23	Kerusakan Lain-Lain							
24	Kebersihan Kloset + Urinoar							
25	Kebersihan lantai + Keset							
26	Kebersihan Cermin + Wastafel + Keran Air							
27	Kebersihan Meja Wastafel							
28	Kebersihan Kaca Jendela Atas							

Tabel di atas disusun untuk memastikan bahwa proses kebersihan fasilitas toilet di terminal penumpang dilakukan secara terstruktur, bertanggung jawab, dan dapat diawasi. Dengan adanya jadwal dan checklist yang jelas, setiap aktivitas pembersihan tercatat dengan baik sehingga meminimalkan kelalaian atau area yang terlewat. Dengan penerapan tabel ini secara konsisten, diharapkan fasilitas kebersihan di terminal dapat memenuhi standar pelayanan publik yang ideal, sekaligus meningkatkan citra perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum berada pada tingkat kesesuaian sebesar 93,37%, yang menandakan pelayanan tergolong sangat puas. Namun, masih terdapat tiga atribut prioritas yang perlu diperbaiki karena memiliki kesenjangan tinggi antara harapan dan kinerja, yaitu: kebersihan mushola dan toilet (X1.4), kelengkapan fasilitas khusus seperti ruang laktasi dan kesehatan (X5.2), serta kenyamanan ruang tunggu bagi lansia dan balita (X5.3). Ketiga atribut ini perlu mendapat perhatian khusus karena dinilai sangat penting oleh pengguna, namun pelayanannya belum sesuai ekspektasi..
2. Metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV), ditemukan tiga atribut layanan yang memiliki potensi peningkatan kepuasan tertinggi dan perlu diprioritaskan perbaikannya, yaitu: fasilitas khusus seperti ruang laktasi dan kesehatan (X5.2) dengan nilai PGCV 8,12; kenyamanan ruang tunggu bagi lansia dan balita (X5.3) dengan nilai PGCV 8,06; serta kebersihan mushola dan toilet (X1.4) dengan nilai PGCV 7,86. Perbaikan pada atribut-atribut ini dinilai penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.
3. Wawancara yang telah divalidasi, dirumuskan tiga rekomendasi perbaikan utama untuk menciptakan pelayanan terminal yang ideal, yaitu: peningkatan fasilitas khusus (X5.2) dengan melengkapi ruang laktasi dan kesehatan serta pelatihan petugas; peningkatan kenyamanan ruang tunggu bagi lansia dan balita (X5.3) melalui desain ulang ruang yang ramah dan aman; serta perbaikan kebersihan mushola dan toilet (X1.4) dengan jadwal pembersihan rutin dan pengawasan petugas kebersihan. Ketiga

rekомендasi ini disusun berdasarkan atribut dengan nilai PGCV tertinggi yang menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

## 5.2 Saran

### 1. Bagi Peneliti Selanjutnya

- Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian ke lokasi terminal lainnya atau jasa serupa, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan di sektor sejenis.
- Peneliti dapat mempertimbangkan penggunaan metode lain seperti Kano Model, Customer Satisfaction Index (CSI), atau Servqual agar dapat membandingkan dan memperkaya analisis kepuasan pelanggan secara lebih mendalam.
- Penambahan Variabel atau Dimensi Pelayanan untuk memperoleh hasil yang lebih rinci, peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel seperti pengalaman pelanggan (customer experience), loyalitas pelanggan, atau pengaruh faktor eksternal yang memengaruhi persepsi kepuasan.

### 2. Bagi Perusahaan

- Disarankan untuk memfokuskan perbaikan pada atribut yang dinilai penting oleh pengguna namun memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Atribut-atribut ini memiliki pengaruh besar terhadap keseluruhan persepsi kualitas layanan.
- Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap kinerja dan persepsi pelanggan agar perusahaan atau penyedia layanan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.
- Memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan pelanggan merupakan kunci untuk membangun kepercayaan dan loyalitas. Hal ini mencakup aspek kenyamanan, kecepatan, kebersihan, dan keramahan.

- Menyediakan media atau sistem untuk menampung saran dan keluhan dari pengguna sangat penting sebagai bagian dari proses perbaikan layanan yang berkelanjutan.

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## DAFTAR PUSTAKA

- Adilah, K., Sibuea, S. R., & Arfah, M. (2024). *Analisis kepuasan pelanggan dengan metode importance performance analysis (IPA) di UMKM Jajani Aja*. **Factory Jurnal Industri, Manajemen dan Rekayasa Sistem Industri**, 2(2), 183–192, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan.
- Affandi, R. K., Anggraini, T., & Daulay, A. N. (2023). *Analysis of non-Muslim customer satisfaction with the quality of Islamic bank services using the Customer Satisfaction Index (CSI) method and Potential Gain in Customer Value (PGCV) at Indonesian Islamic Banks in Kab. Labura*. **Management Studies and Entrepreneurship Journal**, 4(5), 6704–6713, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Sumatera Utara.
- Almaliki, M. F., Arsyad, L. O. M. N., Putra, A. A., Soeparyanto, T. S., Hado, Prasetyo, E. W., & Satyadharma, M. (2024). *Analisis kinerja layanan penumpang di pelabuhan penyeberangan Bau-Bau dengan pendekatan importance-performance analysis dan customer satisfaction index*. **Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)**, 4(4), 2147–2158, Universitas Halu Oleo, Indonesia.
- Anugrah, R. P., Hanoum, F. C., Satmoko, N. D., Muyasaroh, Tomahuw, R., Anggraini, R. I., et al. (2023). **Manajemen kualitas**. Widina Media Utama, Bandung.
- Ariani, D. W. (2021). **Manajemen kualitas: Modul 1**. Universitas Terbuka, Tangerang Selatan.
- Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). *Analisis kualitas pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa pada Stasiun Cepu*. **Jurnal Perkeretaapian Indonesia**, 5(1), 48–57, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Dormawaty, R., Sijabat, P., & Setiawan, M. D. (2020). *Analisis kepuasan pelanggan (penumpang domestik) terhadap kualitas pelayanan di terminal penumpang pelabuhan Sri Bintan Pura Tanjungpinang*. **Prosiding Seminar Pelayaran dan Riset Terapan**, 2(1), 6–12, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, Jakarta.
- Hardani, S., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). **Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif**. CV. Pustaka Ilmu, Yogyakarta.

- Harun, L., & Kurniawan, W. (2020). *Usulan perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) dan PGCV (Potential Gain in Customer Value) di Kedai Arah Kopi Grogol*. **KOCENIN Serial Konferensi**, 1, 6.6.1–6.6.7, Universitas Trisakti, Jakarta.
- Indrasari, M. (2019). **Pemasaran dan kepuasan pelanggan**. Unitomo Press, Surabaya.
- Isa, M., Lubis, H. A., & Caniago, M. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga*. **Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah**, 2(2), 164-181, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, Sumatera Utara.
- Permata, D., Almasdi, Syaleh, H., Rahmawaty, D., & Roninda, D. (2023). *Analisis penerapan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) dalam menentukan strategi meningkatkan kepuasan konsumen pada Andika Wedding Organizer*. **JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)**, 9(3), 983–995, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi, Bukittinggi.
- Rasid, L. O. A., Lakawa, I., & Rachmat, L. O. M. (2021). *Evaluasi kinerja layanan dan tingkat kepuasan pelanggan angkutan penyeberangan Amolengo-Pure Provinsi Sulawesi Tenggara*. **Sultra Civil Engineering Journal (SCiEJ)**, 2(1), 1–10, Universitas Sulawesi Tenggara, Sulawesi Tenggara.
- Sugiyono. (2010). **Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D**. Alfabeta, Bandung.
- PT Pelindo Multi Terminal. (n.d.). *Terminal Gresik. Pelindo Multi Terminal*. <https://pelindomultiterminal.co.id/portfolio/gresik>
- PT Pelabuhan Indonesia (Persero). (2023). *Tentang kami. Pelindo*. <https://pelindo.co.id/page/tentang-kami>
- PT Pelindo Multi Terminal. (2024, Januari 9). *Pelindo Multi Terminal layani 630.479 penumpang di periode Nataru 2024/2025*. *Pelindo Multi Terminal*. <https://pelindomultiterminal.co.id/news/pelindo-multi-terminal-layani-630479-penumpang-di-periode-nataru-20242025>
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). *Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: JNE Jhoni Anwar Kota Padang)*. **Jurnal Teknoif Teknik Informatika Institut Teknologi Padang**, 8(2), 78-86, Institut Teknologi Padang, Padang.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Data Penumpang

#### 1.1 Data Jumlah Penumpang Tahun 2022

**REKAP REALISASI JUMLAH ARUS PENUMPANG  
PERIODE TAHUN 2022**

NO	PERIODE	ARUS PENUMPANG PER KAPAL			EMBARKASI			DEBARKASI			JUMLAH EMBARKASI	JUMLAH DEBARKASI	TOTAL JUMLAH PENUMPANG
		GILI YANG	EXPRESS BAHARI 6F	EXPRESS BAHARI 8E	BALITA	DEWASA	FOC	BALITA	DEWASA	FOC			
1	JANUARI	823	1073	2343	151	1994	20	119	2245	14	2,165	2,378	4,543
2	FEBRUARI	697	1846	1739	174	2091	13	104	2191	15	2,278	2,310	4,588
3	MARET	1540	3265	3882	326	4784	17	219	3903	29	5,127	4,151	9,278
4	APRIL	1107	2304	4814	421	5740	15	121	2485	20	6,176	2,626	8,802
5	MEI	2562	5144	10014	516	7167	21	569	10553	27	7,704	11,149	18,853
6	JUNI	1164	4751	5668	398	5311	26	265	6272	23	5,735	6,560	12,295
7	JULI	0	6740	5298	480	5687	27	276	6351	29	6,194	6,656	12,850
8	AGUSTUS	3200	3891	4180	262	5227	38	200	6044	32	5,527	6,276	11,803
9	SEPTEMBER	1900	2287	5685	291	4715	40	209	5157	29	5,046	5,395	10,441
10	OKTOBER	1497	2221	5995	258	4708	35	214	5005	19	5,001	5,238	10,239
11	NOVEMBER	2482	2398	5207	256	4812	38	195	5275	30	5,106	5,500	10,606
12	DESEMBER	1400	2672	4010	215	3940	45	214	4142	16	4,200	4,372	8,572
	JUMLAH	18372	38592	58835	3,748	56,176	335	2,705	59,623	283	60,259	62,611	122,870

#### 1.2 Data Jumlah Penumpang Tahun 2023

**REKAP REALISASI JUMLAH ARUS PENUMPANG  
PERIODE TAHUN 2023**

NO	PERIODE	ARUS PENUMPANG PER KAPAL			EMBARKASI			DEBARKASI			JUMLAH EMBARKASI	JUMLAH DEBARKASI	TOTAL JUMLAH PENUMPANG	
		GILI YANG	EXPRESS BAHARI 3F	EXPRESS BAHARI 6F	EXPRESS BAHARI 8E	BALITA	DEWASA	FOC	BALITA	DEWASA	FOC			
1	JANUARI	954	0	2027	2043	171	2565	24	87	2159	18	2,760	2,264	5,024
2	FEBRUARI	1954	0	2266	2823	153	3328	22	116	3407	17	3,503	3,540	7,043
3	MARET	2240	0	2173	5913	158	5298	52	159	4620	39	5,508	4,818	10,326
4	APRIL	1599	4794	2847	2300	186	7518	42	155	3615	24	7,746	3,794	11,540
5	MEI	2910	7716	4671	0	111	4944	39	296	9890	17	5,094	10,203	15,297
6	JUNI	1887	6514	4977	0	159	6851	55	199	6073	41	7,065	6,313	13,378
7	JULI	472	10408	3411	0	139	6117	31	131	8174	25	6,287	8,330	14,617
8	AGUSTUS	1874	4027	3280	0	68	4190	38	93	4769	23	4,296	4,885	9,181
9	SEPTEMBER	2484	1782	4493	0	36	4588	28	35	4059	13	4,652	4,107	8,759
10	OKTOBER	3231	237	6741	0	65	4632	30	45	5424	13	4,727	5,482	10,209
11	NOVEMBER	2153	4130	3141	0	47	4302	35	82	4313	36	4,384	4,431	8,815
12	DESEMBER	2421	5232	3057	0	50	4889	96	128	5475	72	5,035	5,675	10,710
	JUMLAH	24179	44840	43084	13079	1,343	59,222	492	1,526	61,978	338	61,057	63,842	124,899



### 1.3 Data Jumlah Penumpang Tahun 2024

REKAP REALISASI JUMLAH ARUS PENUMPANG  
PERIODE TAHUN 2024

NO	PERIODE	ARUS PENUMPANG PER KAPAL			EMBARKASI			DEBARKASI			JUMLAH EMBARKASI	JUMLAH DEBARKASI	TOTAL JUMLAH PENUMPANG
		GILI YANG	EXPRESS BAHARI 3F	EXPRESS BAHARI 6F	BALITA	DEWASA	FOC	BALITA	DEWASA	FOC			
1	JANUARI	2326	3215	2373	48	4084	40	65	3630	47	4,172	3,742	7,914
2	FEBRUARI	2847	2013	4060	30	4650	51	75	4070	44	4,731	4,189	8,920
3	MARET	2440	2186	2027	46	3685	33	35	2798	56	3,764	2,889	6,653
4	APRIL	3623	10656	2462	109	8309	344	82	7850	47	8,762	7,979	16,741
5	MEI	2441	6307	4128	61	5765	60	86	6844	60	5,886	6,990	12,876
6	JUNI	2770	4055	5436	78	6636	44	63	5385	55	6,758	5,503	12,261
7	JULI	1213	10610	3587	237	7598	39	105	7411	20	7,874	7,536	15,410
8	AGUSTUS	2750	4776	3990	131	5647	42	63	5606	27	5,820	5,696	11,516
9	SEPTEMBER	3572	5159	2829	119	5663	35	68	5628	47	5,817	5,743	11,560
10	OKTOBER	2902	2280	6023	163	5240	43	61	5675	23	5,446	5,759	11,205
11	NOVEMBER	2421	3803	2694	94	4155	31	79	4534	25	4,280	4,638	8,918
12	DESEMBER	2634	3803	1903	84	3953	22	67	4233	31	4,059	4,331	8,390
	JUMLAH	31939	58863	41512	1,200	65,385	784	849	63,664	482	67,369	64,995	132,364



### 1.4 Data Jumlah Keluhan Pelayanan Terminal Penumpang

REKAP JUMLAH KELUHAN TERKAIT FASILITAS TERMINAL  
PENUMPANG PERIODE TAHUN 2022-2024

NO	PERIODE	JUMLAH KELUHAN		
		2022	2023	2024
1	JANUARI	12	10	29
2	FEBRUARI	10	22	35
3	MARET	7	15	39
4	APRIL	19	54	62
5	MEI	25	19	43
6	JUNI	9	43	37
7	JULI	27	32	58
8	AGUSTUS	20	14	54
9	SEPTEMBER	24	47	52
10	OKTOBER	15	37	59
11	NOVEMBER	21	27	43
12	DESEMBER	11	30	39
	JUMLAH	200	350	550

## Lampiran 2 Fasilitas di Terminal Penumpang

### 2.1 Tabel Dokumentasi Fasilitas

<b>1. Dokumentasi Ruang Tunggu</b> 	<b>2. Dokumentasi Ruang VIP</b> 
<b>3. Dokumentasi Ruang Laktasi</b> 	<b>4. Dokumentasi Toilet</b> 
<b>5. Dokumentasi Loket</b> 	<b>6. Dokumentasi Kantin</b> 



**7. Dokumentasi Musholla**



**8. Dokumentasi Ruang Kesehatan**



**9. Dokumentasi Benner Informasi**



**10. Dokumentasi Dermaga Kapal Penumpang**



 **PELINDO**  
MULTI TERMINAL

### 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 TERMINAL PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PELINDO MULTI TERMINAL BRANCH GRESIK MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV)”.**

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 sesunguhnya. 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

Rafidah Herdiyanti Ningtyas

## **1. Tujuan Kuesioner**

Kuesioner ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan dan persepsi anda terhadap layanan yang diberikan di terminal penumpang PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik. Hasil dari kuesioner ini akan membantu meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan penumpang.

## **2. Identitas Responden**

Nama Responden : \_\_\_\_\_

Usia Responden : \_\_\_\_\_

- < 20
- 21 – 30
- 31 – 40
- 41 – 50
- > 50

Jenis Kelamin :

- Pria
- Wanita

Berapa kali anda melakukan perjalanan melalui Pelabuhan Gresik:

- 1 Kali
- 2-3 Kali
- > 3 Kali

## **3. Struktur Kuesioner**

Kuesioner terdiri dari dua bagian:

- Bagian 1: Kepentingan

Anda diminta untuk memberikan penilaian seberapa penting setiap atribut layanan bagi anda

- Bagian 2: kinerja

Anda diminta untuk memberikan penilaian seberapa baik kinerja layanan yang telah anda rasakan berdasarkan pengalaman anda

#### **4. Skala Penilaian**

Setiap pertanyaan akan dijawab menggunakan skala likert dengan rentang nilai sebagai berikut:

Bagian 1 (Kepentingan):

- 1 = Sangat Tidak Penting
- 2 = Tidak Penting
- 3 = Cukup Penting
- 4 = Penting
- 5 = Sangat Penting

Bagian 2 (Kinerja):

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Cukup Puas
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas

#### **5. Contoh Penilaian**

Apabila pertanyaan adalah:

“Apakah kebersihan dan kenyamanan lingkungan terminal penumpang penting bagi anda?”

- Bagian 1 (Kepentingan):

Jika anda merasa kebersihan sangat penting, pilih angka 5. Jika tidak penting pilih angka 1.

- Bagian 2 (Kinerja):

Jika anda merasa kebersihan di terminal penumpang anda sudah puas, pilih angka 5. Jika tidak puas, pilih angka 1.

No	Pertanyaan	Kepentingan					Kinerja				
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>X1 BUKTI LANGSUNG (Tangible)</b>											
1.	Kebersihan dan kenyamanan di lingkungan Terminal Penumpang selalu terjaga										
2.	Fasilitas tambahan seperti ruang menyususi sudah tersedia dengan baik di Terminal Penumpang										
3.	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman										
4.	Mushola dan toilet di Terminal Penumpang sudah memenuhi harapan dalam hal kebersihan										
<b>X2 KEANDALAN (Reability)</b>											
1.	Informasi terkait jadwal keberangkatan di Terminal Penumpang sudah jelas										
2.	Keandalan layanan di terminal penumpang ini sudah sangat mebantu penumpang										
3.	Informasi terkait dan prosedur pelayanan di Terminal Penumpang sudah jelas										
4.	Apakah anda sering mengalami ketidakpastian dalam jadwal yang disediakan Terminal Penumpang										

No	Pertanyaan	Kepentingan					Kinerja				
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>X3 Daya Tanggap (Responsiveness)</b>											
1.	Petugas professional dalam mengarahkan pelanggan di terminal penumpang										
2.	Petugas di Terminal Penumpang cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan anda sebagai penumpang										
3.	Apakah fasilitas pengaduan di terminal mudah diakses dan memberikan tanggapan dengan cepat										
4.	Mudah mendapatkan berbagai informasi bagi penumpang saat berada di area Terminal Penumpang										
<b>X4 Jaminan (Assurance)</b>											
1.	Merasa aman saat berada di lingkungan Terminal penumpang										
2.	Percaya terhadap layanan yang telah diberikan										
3.	Adil dan tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan yang anda terima di area Terminal penumpang										
4.	Kelancaran dalam proses keberangkatan dan kedatangan kapal di area Terminal penumpang										

No	Pertanyaan	Kepentingan					Kinerja				
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>X5 Perhatian (Emphaty)</b>											
1.	Memberikan Perhatian cukup terhadap kebutuhan pelanggan yang berada di terminal penumpang										
2.	Fasilitas khusus di terminal ini sudah memadai (R. Laktasi, R. Kesehatan)										
3.	Fasilitas ruang tunggu penumpang sudah cukup nyaman untuk lansia dan balita										
4.	Fasilitas, kenyamanan, dan pelayanan di terminal penumpang sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan										

TTD

Responden

#### **Lampiran 4 Hasil Kuisioner Berdasarkan Karakteristik Responden**

Berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Pria	61 Orang	61%
Wanita	39 Orang	39%
Total	100 Orang	100%

Berdasarkan Usia		
Usia	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
<20	7 Orang	7%
21-30	43 Orang	43%
31-40	32 Orang	32%
41-50	16 Orang	16%
>50	2 Orang	2%
Total	100 Orang	100%

Berdasarkan Frekuensi Pengunjung		
Jumlah	Frekuensi (orang)	Presentase(%)
1 Kali	18 Orang	18%
2-3 Kali	62 Orang	62%
>3 Kali	20 Orang	20%
Total	100 Orang	100%

### Lampiran 5 Tabel R

DF = n-2	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896

## Lampiran 6 Hasil Kuisioner Uji Validitas

### Tingkat Kinerja

rsp	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4
1	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3	2	4	2	4	5	2	3	3	2
2	3	4	4	5	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3
3	3	3	4	5	4	5	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4
4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2
5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	3
6	3	2	4	4	3	4	3	5	4	2	3	5	3	3	4	2	3	2	3	4
7	4	5	2	3	4	1	4	4	3	5	1	4	3	4	3	4	1	4	1	5
8	3	4	2	2	4	4	2	4	4	5	2	4	3	5	3	3	2	4	4	2
9	3	3	4	5	2	3	4	2	2	2	1	3	2	4	4	2	2	3	5	3
10	3	3	3	5	3	3	4	1	5	5	4	4	2	2	2	3	3	3	2	4
11	2	2	3	3	2	1	4	1	3	2	4	4	4	2	3	3	2	3	2	2
12	3	4	3	5	4	2	5	3	4	4	3	2	3	2	3	5	4	3	4	4
13	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5	2
14	5	2	3	3	4	3	3	5	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3
15	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	2
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	2	4	2	4	2	3	5	4	2	2	4	3	4	5	3	4	4	2	4
19	3	3	1	2	4	1	2	3	3	3	2	4	1	4	3	1	4	3	4	2
20	2	2	4	2	4	5	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2
21	5	2	3	4	4	5	3	3	2	4	2	3	1	3	2	5	4	4	2	3
22	5	5	3	3	3	5	4	2	4	1	5	4	4	2	2	2	3	2	3	3
23	3	3	1	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4	2	1	2	2	3	3	2
24	5	3	2	3	2	3	4	1	2	1	4	4	3	2	1	4	2	3	5	4
25	3	2	3	2	1	2	3	4	1	2	4	2	4	3	3	1	3	1	2	2
26	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
27	5	5	3	3	5	5	4	4	5	2	3	3	4	2	3	5	4	3	4	4
28	5	4	3	4	5	4	4	1	3	2	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4
29	5	4	2	5	3	4	5	2	4	5	5	3	2	3	5	4	3	4	5	4
30	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
	111	101	94	113	103	110	107	95	99	93	102	100	93	92	103	107	89	98	108	96

## Tingkat Kepentingan

rsp	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x5.1	x5.2	x5.3	x5.4	
1	3	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	3	2	4	5	2	3	3	4	
2	3	4	3	5	2	3	3	5	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	3	4	2	4	2	4	2	5	2	4	3	4	2	4	4	2	4	5	3	4	
7	2	4	1	3	3	1	2	3	2	4	1	3	3	4	3	4	2	3	1	4	
8	3	4	5	2	2	4	2	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	
9	3	4	5	5	2	3	4	3	2	3	1	2	4	3	4	2	3	2	5	4	
10	4	3	5	5	3	3	2	5	4	4	4	4	1	2	2	3	3	2	2	3	
11	4	2	4	3	3	1	4	3	3	2	4	2	4	2	3	3	2	1	2	2	
12	4	2	3	5	3	2	3	1	4	4	3	2	1	2	3	5	4	1	4	2	
13	3	1	2	3	2	3	2	4	4	2	4	1	2	3	1	2	2	3	1	3	
14	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	
15	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	5	2	2	3	4	4	3	5	4	4	
16	4	5	4	5	4	3	4	1	4	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3	
17	5	3	4	5	4	2	5	2	5	3	2	4	5	3	4	5	4	5	4	3	
18	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
19	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	
20	2	3	4	4	3	4	4	5	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	5	5	
21	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	
22	5	4	5	4	4	5	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	2	5	
23	5	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	2	3	5	3	4	3	4	
24	5	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	5	3	1	2	3	4	4	
25	4	3	4	3	2	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	5	4	
26	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	5	4	3	
27	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	
28	5	4	3	4	5	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	5	3	
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	1	3	4	4	4	
30	4	3	4	3	5	4	5	5	4	3	2	2	3	4	2	3	4	5	4	2	
	117	108	117	118	105	102	105	104	109	99	95	98	91	100	100	102	103	93	108	111	106

## Lampiran 7 Hasil Uji Validitas

Tingkat Kinerja				
Atribut	Kode Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1 Bukti Langsung <i>(Tangible)</i>	X1.1	0,597	0,361	Valid
	X1.2	0,638	0,361	Valid
	X1.3	0,583	0,361	Valid
	X1.4	0,407	0,361	Valid
X2 Keandalan <i>(Reliability)</i>	X2.1	0,716	0,361	Valid
	X2.2	0,523	0,361	Valid
	X2.3	0,540	0,361	Valid
	X2.4	0,426	0,361	valid
X3 Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	X3.1	0,727	0,361	Valid
	X3.2	0,476	0,361	Valid
	X3.3	0,351	0,361	Invalid
	X3.4	0,445	0,361	Valid
X4 Jaminan <i>(Assurance)</i>	X4.1	0,413	0,361	Valid
	X4.2	0,459	0,361	Valid
	X4.3	0,494	0,361	Valid
	X4.4	0,519	0,361	Valid
X5 Perhatian <i>(Emphaty)</i>	X5.1	0,607	0,361	Valid
	X5.2	0,690	0,361	Valid
	X5.3	0,426	0,361	Valid
	X5.4	0,612	0,361	Valid

Tingkat Kepentingan				
Atribut	Kode Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1 Bukti Langsung <i>(Tangible)</i>	X1.1	0,479	0,361	<i>Valid</i>
	X1.2	0,631	0,361	<i>Valid</i>
	X1.3	0,562	0,361	<i>Valid</i>
	X1.4	0,453	0,361	<i>Valid</i>
X2 Keandalan <i>(Reability)</i>	X2.1	0,673	0,361	<i>Valid</i>
	X2.2	0,626	0,361	<i>Valid</i>
	X2.3	0,621	0,361	<i>Valid</i>
	X2.4	0,350	0,361	<i>Invalid</i>
X3 Daya Tanggap <i>(Responsiveness)</i>	X3.1	0,488	0,361	<i>Valid</i>
	X3.2	0,519	0,361	<i>Valid</i>
	X3.3	0,497	0,361	<i>Valid</i>
	X3.4	0,727	0,361	<i>Valid</i>
X4 Jaminan <i>(Assurance)</i>	X4.1	0,537	0,361	<i>Valid</i>
	X4.2	0,266	0,361	<i>Invalid</i>
	X4.3	0,619	0,361	<i>Valid</i>
	X4.4	0,489	0,361	<i>Valid</i>
X5 Perhatian <i>(Emphaty)</i>	X5.1	0,628	0,361	<i>Valid</i>
	X5.2	0,595	0,361	<i>Valid</i>
	X5.3	0,520	0,361	<i>Valid</i>
	X5.4	0,376	0,361	<i>Valid</i>

## Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dengan SPSS

### Uji Validitas Kinerja

X1.1	Pearson Correlation	.597**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
X1.2	Pearson Correlation	.638**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
X1.3	Pearson Correlation	.583**
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	30
X1.4	Pearson Correlation	.407*
	Sig. (2-tailed)	0.026
	N	30
X2.1	Pearson Correlation	.716**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
X2.2	Pearson Correlation	.523**
	Sig. (2-tailed)	0.003
	N	30
X2.3	Pearson Correlation	.540**
	Sig. (2-tailed)	0.002
	N	30
X2.4	Pearson Correlation	.426*
	Sig. (2-tailed)	0.019
	N	30
X3.1	Pearson Correlation	.727**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
X3.2	Pearson Correlation	.476**
	Sig. (2-tailed)	0.008
	N	30
X3.3	Pearson Correlation	0.351
	Sig. (2-tailed)	0.057
	N	30
X3.4	Pearson Correlation	.445*
	Sig. (2-tailed)	0.014
	N	30
X4.1	Pearson Correlation	.413*
	Sig. (2-tailed)	0.023
	N	30
X4.2	Pearson Correlation	.459*
	Sig. (2-tailed)	0.011
	N	30
X4.3	Pearson Correlation	.494**
	Sig. (2-tailed)	0.005
	N	30
X4.4	Pearson Correlation	.519**
	Sig. (2-tailed)	0.003
	N	30
X5.1	Pearson Correlation	.607**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
X5.2	Pearson Correlation	.690**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
X5.3	Pearson Correlation	.426*
	Sig. (2-tailed)	0.019
	N	30
X5.4	Pearson Correlation	.612**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30

## Uji Validitas Kepentingan

X1.1	Pearson Correlation	.479**
	Sig. (2-tailed)	0.007
	N	30
X1.2	Pearson Correlation	.631**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
X1.3	Pearson Correlation	.562**
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	30
X1.4	Pearson Correlation	.453*
	Sig. (2-tailed)	0.012
	N	30
X2.1	Pearson Correlation	.673**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
X2.2	Pearson Correlation	.626**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
X2.3	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
X2.4	Pearson Correlation	0.350
	Sig. (2-tailed)	0.058
	N	30
X3.1	Pearson Correlation	.488**
	Sig. (2-tailed)	0.006
	N	30
X3.2	Pearson Correlation	.519**
	Sig. (2-tailed)	0.003
	N	30

X3.3	Pearson Correlation	.497**
	Sig. (2-tailed)	0.005
	N	30
X3.4	Pearson Correlation	.727**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
X4.1	Pearson Correlation	.537**
	Sig. (2-tailed)	0.002
	N	30
X4.2	Pearson Correlation	0.266
	Sig. (2-tailed)	0.156
	N	30
X4.3	Pearson Correlation	.619**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
X4.4	Pearson Correlation	.489**
	Sig. (2-tailed)	0.006
	N	30
X5.1	Pearson Correlation	.628**
	Sig. (2-tailed)	0.000
	N	30
X5.2	Pearson Correlation	.595**
	Sig. (2-tailed)	0.001
	N	30
X5.3	Pearson Correlation	.520**
	Sig. (2-tailed)	0.003
	N	30
X5.4	Pearson Correlation	.376*
	Sig. (2-tailed)	0.041
	N	30

## Lampiran 9 Hasil Uji Realibilitas dengan SPSS

Hasil Uji Realibilitas Tingkat Kinerja

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.864	19

Hasil Uji Realibilitas Tingkat Kepentingan

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.873	18

### **Lampiran 10 Total Hasil Kuisioner Menentukan Nilai X dan Y**

Atribut	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)
X1.1	407	402
X1.2	401	407
X1.3	403	413
X1.4	306	405
X2.1	394	406
X2.2	390	403
X2.3	403	402
X3.1	400	404
X3.2	409	403
X3.3	302	401
X4.1	400	398
X4.2	400	402
X4.3	401	400
X5.1	399	412
X5.2	302	410
X5.3	302	407
X5.4	400	402

Lampiran 11 Hasil Kuisioner Utama

No	Tingkat Kinerja																
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	2	3	5
2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2
3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4
6	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	5	
7	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4
8	5	3	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5
9	4	5	4	4	5	3	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	4
10	3	2	4	2	3	3	2	3	3	1	4	3	3	3	1	3	4
11	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	
12	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4
13	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3	5	3	3	3	4
14	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	
15	5	4	4	3	5	3	5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	5
16	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4
17	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4	3	2	3
18	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	2	3	4
19	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	2	3	4
20	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5
21	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4

22	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	4
23	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4
24	4	3	3	3	4	5	5	3	4	2	3	4	4	4	2	3	4
25	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4
26	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	5
28	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
29	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4
31	4	3	3	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	2	2	3
32	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4
33	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4
35	5	5	4	3	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	3	3	4
36	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4
37	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
38	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3
39	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4
40	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
41	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
42	3	3	4	2	3	3	4	4	3	1	3	3	4	3	3	3	3
43	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	2	4
44	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	3	5
45	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4
46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5

47	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3
48	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
49	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	2	4
50	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5
51	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4
52	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3
53	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5
55	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
56	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4
58	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5
59	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	2	3	3
60	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
61	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
63	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
64	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3
65	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3
66	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
67	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4
68	4	5	4	3	2	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4
69	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5
70	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4
71	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3

72	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	
73	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4
74	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
75	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	2	3
76	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	3	
77	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	
78	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	3	4	
79	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5
80	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3
81	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
82	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
83	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3
84	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	3	4	
85	5	4	5	3	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	2	5	
86	3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4
87	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4
88	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
89	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4
90	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4
91	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
92	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4
93	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4
94	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	4	
95	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	
96	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	5

97	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4
98	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	4
99	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
100	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4
<b>Jmlh</b>	<b>407</b>	<b>401</b>	<b>403</b>	<b>306</b>	<b>394</b>	<b>390</b>	<b>403</b>	<b>400</b>	<b>409</b>	<b>302</b>	<b>400</b>	<b>400</b>	<b>401</b>	<b>399</b>	<b>302</b>	<b>302</b>	<b>400</b>

Hasil Kuisioner Tingkat Kepentingan

Tingkat Kepentingan																	
No	X1.1	x1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4
1	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
6	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
7	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
8	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
10	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
12	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4
15	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
17	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4

<b>19</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4
<b>20</b>	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5
<b>21</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5
<b>22</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
<b>23</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
<b>24</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>25</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
<b>26</b>	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
<b>27</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
<b>28</b>	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
<b>29</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
<b>30</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>31</b>	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4
<b>32</b>	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
<b>33</b>	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5
<b>34</b>	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
<b>35</b>	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
<b>36</b>	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4
<b>37</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
<b>38</b>	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
<b>39</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
<b>40</b>	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	

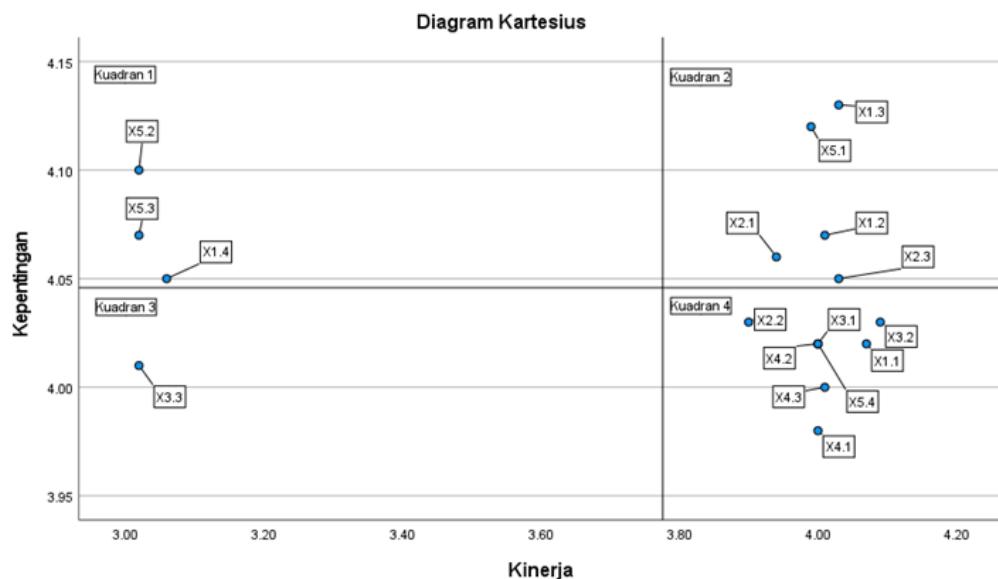
<b>41</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
<b>42</b>	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>43</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
<b>44</b>	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
<b>45</b>	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
<b>46</b>	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
<b>47</b>	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
<b>48</b>	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
<b>49</b>	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
<b>50</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
<b>51</b>	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5
<b>52</b>	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
<b>53</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
<b>54</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
<b>55</b>	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	
<b>56</b>	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
<b>57</b>	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	
<b>58</b>	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
<b>59</b>	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	
<b>60</b>	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	
<b>61</b>	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
<b>62</b>	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	

<b>63</b>	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
<b>64</b>	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2
<b>65</b>	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
<b>66</b>	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
<b>67</b>	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
<b>68</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>69</b>	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
<b>70</b>	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
<b>71</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>72</b>	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
<b>73</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
<b>74</b>	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
<b>75</b>	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
<b>76</b>	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
<b>77</b>	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
<b>78</b>	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
<b>79</b>	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	
<b>80</b>	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
<b>81</b>	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
<b>82</b>	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
<b>83</b>	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
<b>84</b>	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	

<b>85</b>	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
<b>86</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
<b>87</b>	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
<b>88</b>	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
<b>89</b>	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
<b>90</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
<b>91</b>	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
<b>92</b>	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
<b>93</b>	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5
<b>94</b>	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>95</b>	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
<b>96</b>	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
<b>97</b>	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
<b>98</b>	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
<b>99</b>	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
<b>100</b>	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
<b>Jumlah</b>	<b>402</b>	<b>407</b>	<b>413</b>	<b>405</b>	<b>406</b>	<b>403</b>	<b>402</b>	<b>404</b>	<b>403</b>	<b>401</b>	<b>398</b>	<b>402</b>	<b>400</b>	<b>412</b>	<b>410</b>	<b>407</b>	<b>402</b>	

## Lampiran 12 Data Perhitungan Diagram Kartesius

Diagram Kartesius

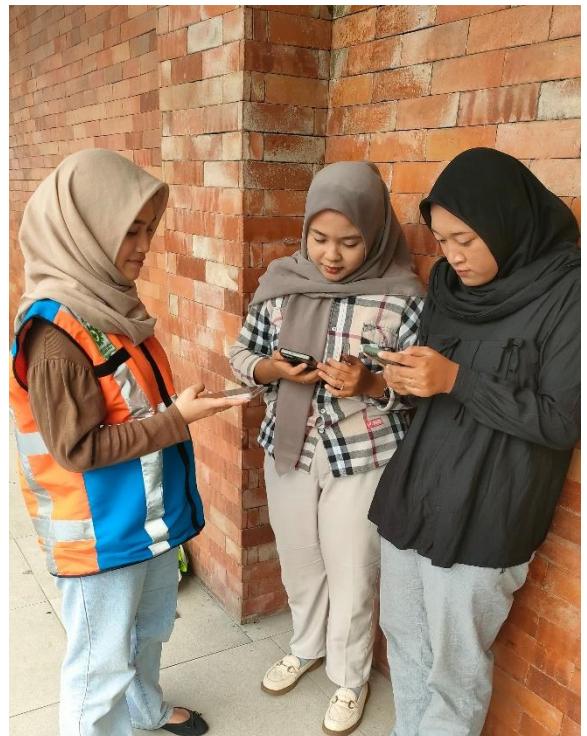


Hasil Perhitungan Diagram Kartesisus

Atribut	Kinerja ( $\Sigma X$ )	Rata-rata X	Kepentingan ( $\Sigma Y$ )	Rata-rata Y
X1.1	407	4,07	402	4,02
X1.2	401	4,01	407	4,07
X1.3	403	4,03	413	4,13
X1.4	306	3,06	405	4,05
X2.1	394	3,94	406	4,06
X2.2	390	3,90	403	4,03
X2.3	403	4,03	405	4,05
X3.1	400	4,00	402	4,02
X3.2	409	4,09	403	4,03
X3.3	302	3,02	401	4,01
X4.1	400	4,00	398	3,98

<b>Atribut</b>	<b>Kinerja (<math>\Sigma X</math>)</b>	<b>Rata-rata X</b>	<b>Kepentingan (<math>\Sigma Y</math>)</b>	<b>Rata-rata Y</b>
X4.2	400	4,00	402	4,02
X4.3	401	4,01	400	4,00
X5.1	399	3,99	412	4,12
X5.2	302	3,02	410	4,10
X5.3	302	3,02	407	4,07
X5.4	400	4,00	402	4,02
Total	X	64,19	Y	68,78

### Lampiran 13 Dokumentasi Penyebaran Kuisioner



## Lampiran 14 Hasil Wawancara Rekomendasi Perbaikan

### WAWANCARA REKOMENDASI PERBAIKAN ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PELINDO MULTI TERMINAL BRANCH GRESIK

Nama : Andy Prasipta  
Jabatan : Manager Terminal Penumpang  
Tanggal : 30 Juni 2025

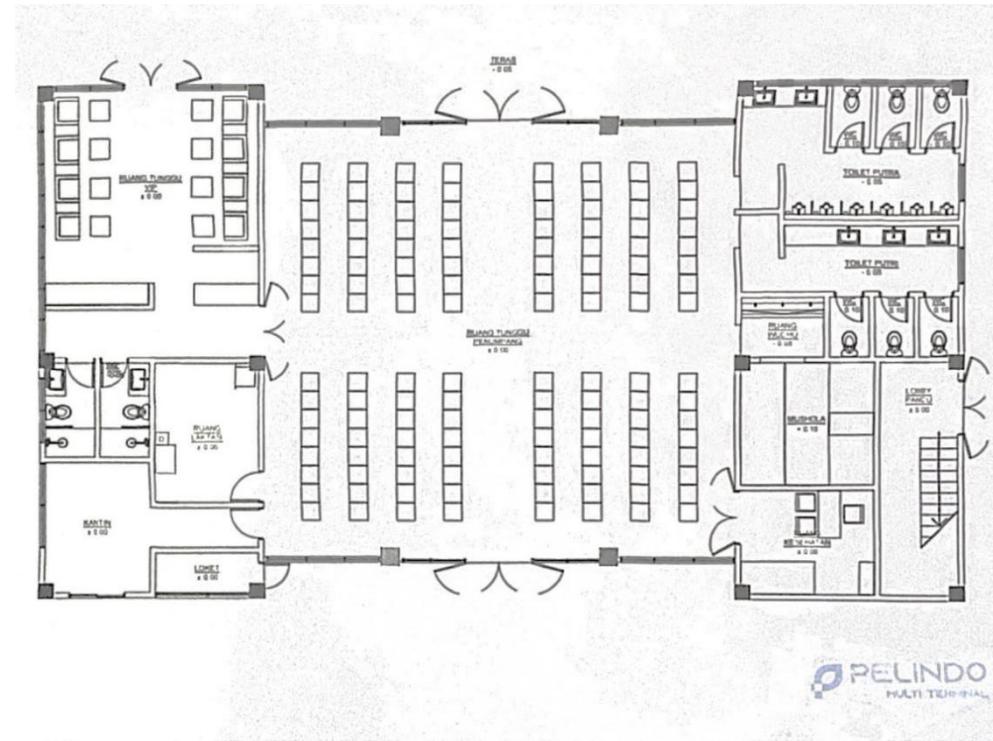
No	Atribut Pernyataan	Rekomendasi Perbaikan
1	(X5.2) Fasilitas khusus di terminal ini sudah memadai (R. Laktasi, R. Kesehatan)	Melengkapi ruang laktasi dan ruang kesehatan yang sudah tersedia dengan fasilitas dasar yang lebih memadai, seperti tempat duduk menyusui yang nyaman, peralatan kesehatan dasar, serta memastikan kondisi ruang tetap bersih, aman, dan layak digunakan.
2	(X5.3) Fasilitas ruang tunggu penumpang sudah cukup nyaman untuk lansia dan balita	Mendesain ulang ruang tunggu agar lebih baik dengan kursi yang lebih nyaman untuk lansia dan area bermain anak. Suasana ruang juga harus tenang, bersih, dan aman.
3	(X1.4) Mushola dan toilet di Terminal Penumpang sudah memenuhi harapan dalam hal kebersihan	Meningkatkan kebersihan mushola dan toilet dengan menjalankan jadwal pembersihan secara berkala, memastikan ketersediaan perlengkapan sanitasi seperti sabun, tisu, dan pengharum secara konsisten, serta menugaskan petugas kebersihan khusus yang bekerja di bawah pengawasan dan evaluasi rutin untuk menjaga kualitas kebersihan secara berkelanjutan.



### Lampiran 15 Dokumentasi Wawancara Rekomendasi Perbaikan



### Lampiran 16 Layout Terminal Penumpang saat ini



## Lampiran 17 Foto Terminal Penumpang GSN



## Lampiran 18 Surat Pencantuman Nama Perusahaan



Nomor : HM.03.05/23/4/2/BGRS2/BGRS/GSIK-25

Gresik, 23 April 2025

Lampiran : 2

Perihal : Persetujuan Pencantuman Nama Perusahaan pada  
Judul Tugas Akhir Sdr. Rafidah Herdiyanti Ningtyas

Kepada Yth. Sdr. Rafidah Herdiyanti Ningtyas

Jl Teknik Kimia , Kampus ITS Sukolilo

di

Surabaya

1. Menunjuk :

- a. Surat Saudara tentang permohonan persetujuan pencantuman nama perusahaan pada judul Tugas Akhir ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PELINDO MULTI TERMINAL BRANCH GRESIK ;
  - b. Surat persetujuan Izin On the Job Trainning Nomor : HM.03.05/7/6/1/BGRS2/BGRS/PLMT-24 tanggal 7 Juni 2024 Sdr. Rafidah Herdiyanti Ningtyas dkk. 3 orang di PT Pelindo Multi Terminal Branch Gresik pada tanggal 5 Agustus 2024 sd 28 Desember 2024.
2. Tersebut butir 1 (satu) di atas, pada prinsipnya perusahaan kami mengizinkan pencantuman nama perusahaan pada judul tersebut. Terlepas dari judul yang digunakan, kami mengharapkan isi dari Tugas Akhir bersifat membangun kepada perusahaan tanpa perlu mencantumkan hal - hal yang merugikan perusahaan serta menyebarkan data pribadi yang tidak bersifat umum
3. Demikian disampaikan atas kerjasamanya kami ucapan terimakasih.

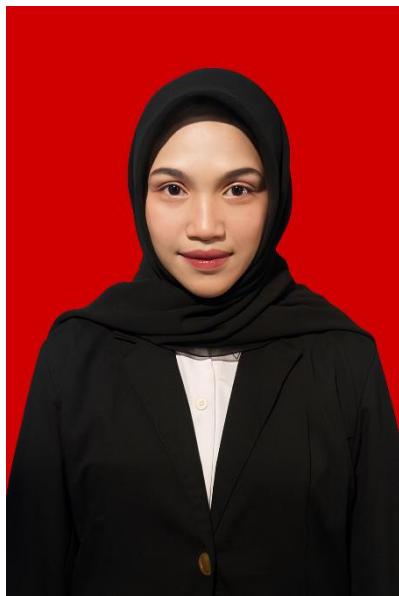
DIREKSI PT PELINDO MULTI TERMINAL  
BRANCH GRESIK  
BRANCH MANAGER GRESIK



“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

*This page is intentionally left blank*

## **BIODATA PENULIS**



1. Nama : Rafidah Herdiyanti Ningtyas
2. NRP : 1121040028
3. Jurusan/Prodi : Teknik Bangunan Kapal/D4 Manajemen Bisnis
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. TTL : Gresik, 02 Juli 2003
6. No. Telp : 0881036532712
7. Alamat : Jl. Dr. Wahidin S.H No:678 Kec. Kebomas, Gresik
8. Email : [rafidahningtyas@gmail.com](mailto:rafidahningtyas@gmail.com)

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (2021-2025)
2. SMA Negeri 1 Cerme (2018-2021)
3. SMP Islam Manbaul Ulum (2015-2018)
4. Minu Trate Putri Gresik (2009-2015)