



PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

TUGAS AKHIR (BM43350)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAPAL PENUMPANG KM. DOROLONDA DENGAN METODE KANO DAN *ZONE OF TOLERANCE*

ALFAN HAKIKI
NRP. 1121040031

DOSEN PEMBIMBING:
Devina Puspita Sari, S.T., M.T.
Ir. Medi Prihandono, M.MT.

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



PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

TUGAS AKHIR (BM43350)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAPAL PENUMPANG KM. DOROLONDA DENGAN METODE KANO DAN ZONE OF TOLERANCE

ALFAN HAKIKI
NRP. 1121040031

DOSEN PEMBIMBING:
Devina Puspita Sari, S.T., M.T.
Ir. Medi Prihandono, M.MT.

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

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page is intentionally left blank

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA KAPAL PENUMPANG KM. DOROLONDA
DENGAN METODE KANO DAN ZONE OF TOLERANCE**

Disusun Oleh:
Alfan Hakiki
1121040031

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi D4 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,

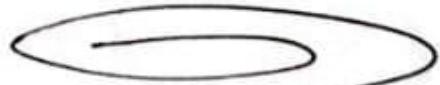
Dosen Penguji	NIDN	Tanda Tangan
1. Yesica Novrita Devi, S.SY., M.MT.	(99041118962)	(.....)
2. Ir. Gaguk Suhardjito, MM.	(9914015187)	(.....)
3. Devina Puspita Sari, S.T., M.T.	(0015098801)	(.....)
4. Ir. Medi Prihandono, M.MT.	(-)	(.....)

Dosen Pembimbing	NIDN	Tanda Tangan
1. Devina Puspita Sari, S.T., M.T.	(0015098801)	(.....)
2. Ir. Medi Prihandono, M.MT.	(-)	(.....)



Menyetujui
Ketua Jurusan,
Priyambodo Nur Ardi Nugroho, S.T., M.T., Ph.D.
NIP. 198103242014041001

Mengetahui
Koordinator Program Studi,


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

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page is intentionally left blank

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

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Alfan Hakiki

NRP. : 1121040031

Jurusan/Prodi : Teknik Bangunan Kapal/D4 Manajemen Bisnis

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Tugas Akhir yang akan saya kerjakan dengan judul :

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kapal Penumpang KM. Dorolonda dengan Metode Kano dan *Zone of Tolerance*

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, 14 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



(Alfan Hakiki)
NRP. 1121040031

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page is intentionally left blank

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kapal Penumpang KM. Dorolonda Dengan Metode Kano dan Metode *Zone of Tolerance*”. Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah agar penulis dapat memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian pada sidang tugas akhir di Jurusan Teknik Bangunan Kapal Program Studi D4 Manajemen Bisnis Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya untuk mendapatkan gelar sarjana terapan.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini, khususnya kepada:

1. Kedua orang tua kakak perempuan, keponakan dan kakak ipar saya yang telah mendukung, mendoakan dan memotivasi, sehingga saya bisa sampai di titik ini dan menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini.
2. Kepada diri saya sendiri yang telah berusaha dan berjuang sejauh ini untuk membanggakan kedua orang tua.
3. Bapak Rachmad Tri Soelistijono, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya.
4. Bapak Priyambodo Nur Ardi Nugroho, S.T., M.T., Ph.D selaku Ketua Jurusan Teknik Bangunan Kapal.
5. Bapak Danis Maulana, S.T., MBA., selaku koordinator Program Studi D4 Manajemen Bisnis.
6. Ibu Devina Puspita Sari, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar membantu, membimbing, memberi arahan, memberi saran dan memberikan motivasi kepada penulis dalam masa pengajaran Tugas Akhir.

7. Bapak Ir. Medi Prihandono, M.MT., selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar membantu, membimbing, memberi arahan, memberi saran dan memberikan motivasi kepada penulis dalam masa penggerjaan Tugas Akhir.
8. Bapak dan Ibu selaku Expert Judgment dan karyawan perusahaan penyedia jasa transportasi laut di Surabaya yang telah memberikan izin, dukungan dan juga bantuan untuk keperluan penelitian.
9. Saya ucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dengan mengisi kuesioner dalam penelitian ini
10. Seluruh dosen pengajar D4 Manajemen Bisnis yang telah memberikan ilmu kepada saya.
11. Untuk seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya yang telah membantu, menyemangati dan bertukar pikiran.
12. Untuk teman-teman kos, teman seangkatan Manajemen Bisnis terutama kelas MB21B yang bersedia untuk bertukar pikiran dalam menyusun Tugas Akhir.
13. Kepada Eko Noviantoro, Fajar, Topa, Alwin, saudara, teman rumah dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu, mendukung dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan kuliah dan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini banyak kekurangan maupun kesalahan yang perlu dibenahi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun guna menyempurnakan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat serta dapat digunakan sebagai salah satu referensi untuk pengembangan Tugas Akhir selanjutnya di kemudian hari.

Surabaya, 5 Juli 2025

Penulis

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAPAL PENUMPANG KM. DOROLONDA DENGAN METODE KANO DAN ZONE OF TOLERANCE

Alfan Hakiki

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa kapal penumpang pada rute Makassar-Surabaya. Permasalahan utama yang diangkat adalah adanya keluhan pelanggan terhadap mutu layanan yang belum optimal. Untuk mengidentifikasi hal tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan metode *Zone of Tolerance* (ZOT) dan metode *Kano*. Metode ZOT digunakan untuk mengetahui tingkat harapan, pelayanan minimum yang dapat diterima, dan persepsi pelanggan terhadap layanan, sementara metode *Kano* digunakan untuk mengkategorikan atribut layanan berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar atribut pelayanan memiliki skor negatif, dengan dua atribut terendah yaitu fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai dan kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan masing-masing memiliki gap -1,173, yang berarti layanan belum memenuhi ekspektasi pelanggan. Berdasarkan metode *Kano*, kedua atribut tersebut termasuk kategori *Must-Be* dan *One-Dimensional*, yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan, dan berada di luar zona toleransi menurut ZOT, sehingga menjadi prioritas untuk segera diperbaiki. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan kapal masih perlu ditingkatkan, terutama pada atribut-atribut krusial yang berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan strategis bagi pengelola jasa transportasi laut dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Kano*, *Kepuasan Pelanggan*, *Kualitas Pelayanan*, *Servqual*, *Zone of Tolerance*

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page is intentionally left blank

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION ON PASSENGER SHIPS KM. DOROLONDA
USING KANO METHOD AND ZONE OF TOLERANCE**

Alfan Hakiki

ABSTRACT

This study aims to evaluate the service quality and customer satisfaction of passengers using the Makassar–Surabaya route. The main issue highlighted is the presence of customer complaints regarding suboptimal service quality. To address this, the research employs the Zone of Tolerance (ZOT) method and the Kano method. The ZOT method is applied to measure the level of customer expectations, minimum acceptable service, and perceived service quality. In contrast, the Kano method is used to classify service attributes based on their impact on customer satisfaction. Data were collected through questionnaires distributed to 98 respondents. The analysis results indicate that most service attributes received negative scores. The two lowest-scoring attributes namely, the availability of complete toilet facilities with adequate equipment and the ability to respond promptly to customer complaints each showed a gap of -1.173, signifying that the services failed to meet customer expectations. According to the Kano method, these two attributes fall into the Must-Be and One-Dimensional categories, which significantly influence satisfaction levels and lie outside the ZOT, making them a priority for immediate improvement. This study concludes that passenger ship services still require significant enhancements, particularly in crucial attributes that directly affect customer satisfaction. The findings are expected to serve as strategic input for service improvement efforts.

Keywords: *Customer Satisfaction, Kano, Service Quality, Servqual, Zone of Tolerance*

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page is intentionally left blank

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	9
2.2 Populasi dan Sampel.....	10
2.3 Uji <i>Validitas</i> Instrumen Penelitian	11
2.4 Uji <i>Reliabilitas</i> Instrumen Penelitian	11
2.5 Metode Kano.....	12
2.6 Metode Zone of Tolerance	16
2.7 Penelitian Terdahulu	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Diagram Alir Penelitian	23
3.2 Tahapan Metode Penelitian.....	24
3.2.1 Identifikasi Masalah	24

3.2.2 Studi Lapangan dan Studi Literatur.....	25
3.2.3 Perumusan Tujuan dan Batasan Masalah	25
3.2.4 Penyusunan Kuesioner.....	25
3.2.5 Pengumpulan Data.....	26
3.2.6 Pengujian Data	26
3.2.7 Penyebaran Kuesioner Kano dan Kuesioner <i>Servqual</i> yang Telah Valid.....	27
3.2.8 Pengolahan Kuesioner <i>Servqual</i> dan Kano	28
3.2.9 Mengolah hasil perhitungan menggunakan Metode <i>Zone of Tolerance</i>	28
3.2.10 Rekomendasi	29
3.2.11 Kesimpulan dan Saran	29
BAB 4 PEMBAHASAN DAN HASIL	31
4.1 kapal penumpang.....	31
4.2 Pengumpulan Data.....	32
4.3 Uji Validitas	34
4.4 Uji Reliabilitas.....	37
4.5 Penerapan Metode <i>Servqual</i>	37
4.6 Penerapan Metode Kano	40
4.7 Integrasi Metode <i>Servqual</i> dan Metode Kano.....	42
4.8 Penerapan Metode <i>Zone of Tolerance</i>	45
4.9 Rekomendasi	47
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1Kesimpulan	49
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55
Lampiran 1 Penumpang	55
Lampiran 2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	58
Lampiran 3 Kuesioner <i>Servqual</i>	59

Lampiran 4 Kuesioner Kano.....	66
Lampiran 5 Pengolahan Data Dengan Metode Zone of Tolerance.....	72
Lampiran 6 Rekomendasi	73
Lampiran 7 Dokumentasi	74
BIODATA PENULIS.....	77

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page is intentionally left blank

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matrix Kano.....	15
Tabel 2.2 Konsep <i>Zone of Tolerance</i>	18
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4.1 Hasil Uji <i>Validitas</i>	35
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Reliabilitas</i>	37
Tabel 4.3 Nilai Rata-Rata <i>Servqual</i>	37
Tabel 4.4 Recapitulacion Kuesioner Kano.....	40
Tabel 4.5 Atribut yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.6 Integrasi Metode <i>Servqual</i> dan Metode Kano	42
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan <i>Zone of Tolerance</i>	45
Tabel 4.8 Pemetaan <i>Zone of Tolerance</i>	46
Tabel 4. 9 Rekomendasi.....	47

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page is intentionally left blank

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Jumlah Penumpang	3
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	24
Gambar 4.1 KM. Dorolonda.....	31
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin Penumpang.....	32
Gambar 4.3 Diagram Usia Penumpang.....	33
Gambar 4.4 Frekuensi Berapa Kali Menggunakan Layanan	33
Gambar 4.5 Diagram Tujuan Perjalanan.....	34

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page is intentionally left blank

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha semakin dinamis tidak dapat dilepaskan dari tingkat persaingan yang semakin intens. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk senantiasa bersikap inovatif dan kreatif guna menjaga keberlangsungan usahanya. Persaingan yang kompetitif mendorong setiap pelaku usaha untuk mengoptimalkan seluruh potensi yang dimiliki agar dapat terus bertumbuh dan bersaing dengan perusahaan yang sejenis. Dalam upaya memenangkan persaingan tersebut, banyak perusahaan khususnya yang bergerak di sektor jasa memusatkan perhatian pada peningkatan mutu pelayanan. Strategi ini bertujuan untuk memberikan rasa nyaman dan kepuasan bagi pelanggan. Perusahaan yang berfokus pada kepuasan pelanggan dituntut untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan secara mendalam. Perusahaan tidak hanya mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi juga dapat menciptakan pengalaman yang positif sehingga mendorong kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Perusahaan perlu merumuskan strategi yang tepat guna memberikan pelayanan yang bermutu. Strategi tersebut tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan, melainkan juga untuk membangun hubungan yang baik, terarah, dan berkelanjutan dengan pelanggan. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk secara berkelanjutan mengembangkan strategi yang mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan sebagai respons terhadap tingginya intensitas persaingan dalam dunia usaha. Strategi yang diterapkan tidak hanya relevan bagi perusahaan di sektor tertentu, tetapi juga memiliki keterkaitan erat dengan sektor-sektor strategis lainnya, seperti sektor transportasi, yang memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran mobilitas pelanggan maupun distribusi barang.

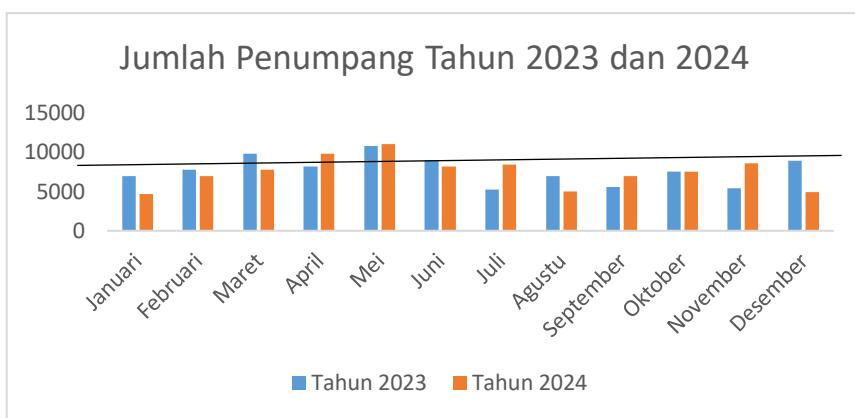
Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta menjamin terpenuhinya harapan mereka secara tepat

waktu (Arianto, dalam Fitriani et al., 2024). Melalui hubungan yang terjalin antara penyedia jasa dengan pelanggan, pelaku usaha dapat mengetahui kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam, sehingga berupaya untuk memenuhinya sekaligus meminimalkan kesalahan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan. Dalam memberikan layanan, setiap perusahaan perlu memenuhi lima dimensi utama kualitas pelayanan agar mampu menciptakan pelanggan yang loyal, yaitu bentuk fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) (Tjiptono, dalam Ume et al., 2022). Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan optimal yang sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan terhadap mutu layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan mengacu pada tingkat kemampuan suatu perusahaan dalam menyelenggarakan pelayanan secara optimal, yang diukur melalui perbandingan antara ekspektasi pelanggan dengan persepsi pelanggan. Dengan demikian, skor kualitas pelayanan merupakan ukuran selisih antara kinerja yang diharapkan dan yang dirasakan oleh pelanggan. Apabila kualitas layanan yang diberikan lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka besar kemungkinan pelanggan akan mengalami ketidakpuasan. Sebaliknya, jika kinerja pelayanan melampaui ekspektasi pelanggan, maka hal tersebut akan menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam memenangkan persaingan pasar. Secara umum, pelanggan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan manfaat atau keuntungan. Oleh karena itu, keputusan konsumen dalam menggunakan suatu layanan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana produk atau jasa tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan. Pelanggan akan merasa puas apabila perusahaan penyedia jasa, seperti jasa kapal penumpang, mampu memberikan pelayanan yang baik, yang pada akhirnya akan meningkatkan citra positif perusahaan di mata pelanggan. Konsumen cenderung memilih sendiri moda transportasi yang dianggap terbaik, memiliki kepercayaan terhadap layanan yang diterima, dan bersedia menggunakannya kembali secara berulang hingga menjadi pelanggan tetap. Pelayanan yang memuaskan akan

mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Mutu pelayanan pada dasarnya ditentukan oleh kebutuhan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang telah diberikan. Citra kualitas dibentuk berdasarkan pandangan atau persepsi pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan pun dapat berubah, tergantung pada pengalaman yang dirasakan dan ekspektasi mereka. Dalam industri jasa transportasi laut, komitmen terhadap pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada pelanggan menjadi elemen penting dalam menjamin keberhasilan perusahaan. Hal ini dikarenakan dalam sektor tersebut, proses penyampaian jasa melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan, sehingga persepsi konsumen terhadap kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan bisnis.

Perkembangan bisnis di sektor transportasi laut mengalami peningkatan yang signifikan, hal ini berdasarkan karakteristik geografisnya, Indonesia termasuk dalam kategori negara kepulauan yang terdiri lebih dari 17.000 pulau, yang dipisahkan oleh laut yang luas. Sebagai Negara kepulauan, transportasi laut sangat dibutuhkan dalam menunjang perekonomian negara. Situasi ini mengharuskan adanya sarana transportasi laut yang efisien dan layak guna menunjang konektivitas antar wilayah kepulauan di Indonesia. Sistem transportasi laut yang dikelola dengan baik merupakan salah satu faktor terpenting dalam persaingan ekonomi nasional dan regional, yang berfungsi sebagai penunjang, pendukung, dan pendorong pertumbuhan daerah (Reza, dalam Putri 2023).



Gambar 1.1 Diagram Jumlah Penumpang 2023 dan 2024 (Data Perusahaan)

Grafik di atas menunjukkan jumlah penumpang kapal setiap bulan pada tahun 2023 dan 2024. Jumlah penumpang berfluktuasi sepanjang tahun, dengan bulan

Mei dan Juni menjadi bulan tersibuk. Membandingkan dua tahun ini menunjukkan bahwa jumlah penumpang bervariasi dari bulan ke bulan. Grafik ini menggambarkan tren pergerakan penumpang dan dapat digunakan untuk analisis peningkatan pelayanan.

Terlihat adanya peningkatan jumlah penumpang pada bulan Mei yang mencapai 10.990 penumpang. Namun, pada bulan Januari, Agustus, dan Desember, terjadi penurunan jumlah penumpang. Penurunan terbesar terjadi pada bulan Januari dengan 4.674 penumpang, diikuti oleh Agustus dengan penurunan sebesar 4.993 penumpang, dan Desember yang mengalami penurunan sebanyak 4.975 penumpang. Sementara itu, perusahaan menargetkan untuk mencapai 8.500 pelanggan yang menggunakan jasa penyebrangan pada tahun ini. Oleh karena itu evaluasi dan perbaikan perlu dilakukan perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga konsumen merasa terpuaskan sehingga pelanggan menjadi pelanggan yang loyal dan dapat menggunakan jasa perusahaan lagi.

Berbagai metode analisis dapat digunakan untuk mengkaji permasalahan yang terkait dengan pelayanan permasalahan ini seperti metode *Servqual* digunakan untuk menentukan atribut kebutuhan pelanggan dan menghitung gap antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kano yang digunakan untuk menentukan tingkat kualitas kepuasan pelanggan, kelebihan menggunakan metode kano adalah dapat mengetahui sejauh mana kinerja atribut tersebut dapat memuaskan pelanggan. Serta menggunakan metode *Zone of Tolerance* sebagai upaya menentukan kualitas pelayanan terendah atau minimum yang dapat diterima pelanggan serta menilai persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. (Rahmawati et al., 2023). Kelebihan dari metode ini adalah dimana dalam penelitian, atribut-atribut yang berada di daerah *adequate service* dan *desired service* masih dapat ditoleransi yang artinya atribut tidak perlu diubah saat itu juga. Dengan penelitian ini, untuk menentukan efisiensi dalam peningkatan pelayanan penumpang KM. Dorolonda. Peningkatan kualitas pelayanan memerlukan alokasi sumberdaya dan biaya

operasional, sehingga perlu dianalisis bagaimana perbaikan dapat dilakukan tanpa meningkatkan beban biaya secara signifikan bagi perusahaan.

Dengan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, penelitian mengenai **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kapal Penumpang KM. Dorolonda dengan Metode Kano dan Zone of Tolerance”** perlu dilakukan dengan tujuan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta pengambilan keputusan untuk dilakukan perbaikan pada atribut yang bermasalah.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan kapal penumpang KM. Dorolonda berdasarkan metode *Servqual*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan kapal penumpang KM. Dorolonda dengan metode Kano?
3. Bagaimana perbandingan tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode *Zone of Tolerance*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mencapai hal-hal sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas pelayanan kapal penumpang KM. Dorolonda menggunakan metode *Servqual* untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan kapal penumpang KM. Dorolonda dengan metode kano untuk mengidentifikasi atribut layanan sesuai dengan dampak yang diterima pelanggan.
3. Menentukan perbaikan kualitas layanan dengan metode *Zone of Tolerance* untuk mengenali layanan yang masih dapat ditoleransi pelanggan dengan layanan yang perlu segera diperbaiki.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan di masa yang akan datang.
2. Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai informasi, bahan referensi, pembelajaran dan bahan pembanding bagi akademis untuk melakukan penelitian selanjutnya, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan.
3. Penelitian ini dapat mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh KM. Dorolonda serta dapat mengidentifikasi kepuasan pelanggan yang dihasilkan dari pelayanan tersebut.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam Tugas Akhir ini dibatasi pada hal-hal:

1. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data penumpang KM. Dorolonda
2. Objek penelitian adalah kapal penumpang milik salah satu perusahaan pelayaran di Surabaya
3. Penelitian ini mengambil responden yang merupakan pelanggan pelayanan kapal penumpang KM. Dorolonda dengan trayek Makassar-Surabaya.
4. Responden penelitian ini merupakan penumpang yang pernah merasakan pelayanan KM. Dorolonda.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Groaby dalam Nasution (2015), kualitas didefinisikan sebagai *conformance to requirement*, yakni kesesuaian terhadap persyaratan atau standar yang telah ditetapkan. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila memenuhi standar mutu yang telah ditentukan sebelumnya. Sementara itu, Garvin dan Davis dalam Nasution (2015), menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi yang bersifat dinamis, yang berkaitan dengan produk, sumber daya manusia, proses, tugas, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas menggambarkan tingkat kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan serta memberikan kepuasan kepada mereka. Adapun pelayanan dapat dimaknai sebagai rangkaian aktivitas yang bersifat nonfisik dan terjadi melalui interaksi langsung antara konsumen dan karyawan, serta melibatkan berbagai unsur pendukung yang disediakan oleh perusahaan.

Menurut Fandy Tjiptono dalam Cesariana et al., (2022) kualitas pelayanan adalah sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan proses pengendaliannya digunakan untuk memastikan terpenuhinya harapan pelanggan. Sementara itu, menurut Kasinem, (2020) kualitas pelayanan adalah upaya perusahaan untuk menyelenggarakan layanan secara maksimal dengan mengandalkan berbagai keunggulan yang dimiliki, untuk menjawab kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dan Berry dalam Nasution, (2015) terdapat lima dimensi utama dalam pelayanan yang perlu dipenuhi oleh perusahaan dalam upaya memberikan layanan kepada pelanggan, yaitu dimensi bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut dikenal sebagai dimensi *Service Quality* (*Servqual*), dan dapat dimanfaatkan sebagai alat untuk mengukur tingkat kepuasan

pelanggan melalui metode Servqual. Masing-masing dimensi tersebut memiliki kontribusi yang signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan.

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* merujuk pada kesanggupan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya secara nyata kepada pelanggan. Dimensi bukti fisik terdiri atas tampilan seperti fasilitas, perlengkapan pendukung, dan penampilan tenaga kerja unsurini menjadi tampilan langsung dari kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability mencerminkan kecakapan perusahaan dalam memberikan layanan secara tepat, konsisten, dan memiliki kemampuan untuk memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan yang dijanjikan. Aspek ini melibatkan ketepatan waktu pelayanan, konsistensi dalam memperlakukan seluruh pelanggan, serta sikap yang ramah dan simpatik. Keandalan menjadi tolok ukur seberapa besar komitmen perusahaan dalam memenuhi janji layanan kepada pelanggan.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Responsiveness menunjukkan sejauh mana perusahaan bersedia dan mampu membantu pelanggan dengan sigap, termasuk dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, serta menyampaikan informasi secara jelas. Dimensi ini mencerminkan kesigapan perusahaan dalam merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance mencakup pemahaman, keterampilan, etika, dan sikap profesional pegawai dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Elemen penting dalam dimensi ini meliputi komunikasi yang efektif, kredibilitas, jaminan keamanan, kompetensi teknis, serta sikap sopan dan meyakinkan yang ditampilkan oleh penyedia layanan.

5. *Empaty* (Empati)

Emphaty mengacu pada kesanggupan perusahaan untuk memberikan perhatian secara personal dan tulus kepada pelanggan. Perusahaan diharapkan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dengan menunjukkan kedulian tinggi, mengenali karakteristik pelanggan secara individual, serta memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan keinginan dan harapan masing-masing pelanggan.

2.1.2 Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

Pendekatan yang digunakan dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan perusahaan adalah metode *Servqual*. Metode ini menitik beratkan pada perbandingan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan dengan persepsi pelanggan yang mereka terima. Dengan menganalisis selisih atau kesenjangan antara ekspektasi dan kenyataan, perusahaan dapat mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh. *Servqual* tidak hanya berfungsi untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan, tetapi juga membantu perusahaan dalam memahami sejauh mana mereka berhasil memenuhi harapan pelanggan berdasarkan berbagai dimensi pelayanan.

Dikenal pula sebagai model *gap analysis* atau analisis kesenjangan, metode ini sangat efektif dalam mengukur kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendekatan perbedaan antara harapan dan persepsi, model ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Apabila terdapat kesenjangan signifikan, hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan yang perlu segera diatasi. Model analisis kesenjangan ini memberikan wawasan yang komprehensif bagi perusahaan dalam menentukan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan agar lebih selaras dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Samari, dalam Farid & Kirono, (2024) *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan keseluruhan

atribut yang relevan terhadap persepsi dan harapan pelanggan. Metode ini memungkinkan perhitungan selisih antara persepsi pelanggan mengenai layanan yang diterima dengan layanan yang diberikan perusahaan. Dengan metode ini, perusahaan dapat memperoleh umpan balik langsung dari pelanggan, yang dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi sumber utama dari permasalahan kualitas layanan. Informasi tersebut kemudian dapat digunakan oleh manajemen untuk melakukan perbaikan yang lebih terarah, guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan menyajikan pelayanan dengan mutu yang optimal. Dalam praktiknya, konsep *Servqual* biasanya diterapkan dengan cara menghitung selisih antara nilai persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dan nilai ekspektasi pelanggan terhadap layanan tersebut. Menurut Wijaya, (2018), dengan rumus seperti berikut.

$$Q = P (\textit{Perceived Service}) - E (\textit{Expected Service}) \quad (2.1)$$

Dengan:

Q: Kualitas Pelayanan.

P: *Perceived Service* atau persepsi pelanggan.

E: *Expected Service* atau harapan konsumen pada jasa.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan atribut tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti sebagai fokus kajian sebelum pengambilan keputusan dilakukan. Sementara itu, sampel berfungsi sebagai perwakilan dari populasi secara keseluruhan. Dalam situasi di mana jumlah populasi tergolong besar, peneliti akan menghadapi kendala dalam menganalisis seluruh data yang tersedia. Oleh karena itu, pengambilan sampel menjadi solusi alternatif yang dapat digunakan untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat generalisasi terhadap populasi. Untuk menentukan jumlah sampel yang tepat, apabila jumlah populasi telah diketahui, dapat digunakan rumus Slovin, yang merupakan metode statistik yang umum diterapkan dalam penelitian kuantitatif. (Pradana & Reverentiary, 2016).

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (2.2)$$

Dengan:

n: Ukuran Sampel

N: Ukuran Populasi

e: persen kelonggaran ketidaktelitian karena pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi.

2.3 Uji *Validitas* Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data yang akurat serta mampu mengukur hal yang memang seharusnya diukur disebut sebagai instrumen yang valid (Sugiyono, 2013). Pengujian *validitas* bertujuan untuk menilai isi instrumen guna memastikan sejauh mana instrumen tersebut layak digunakan dalam suatu penelitian. Salah satu metode yang umum digunakan untuk menguji validitas instrumen adalah dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS. Dalam pengujian ini, *validitas* instrumen biasanya dianalisis dengan menggunakan rumus korelasi Pearson, yang berfungsi untuk mengetahui hubungan antara setiap item pertanyaan dengan skor total instrumen, rumus korelasi pearson digunakan:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[(n \sum x^2) - (\sum x)^2][(n \sum y^2) - (\sum y)^2]}} \quad (2.3)$$

Dengan:

r_{xy} : Koefisien korelasi

n: Jumlah responden uji

X: Skor tiap item

Y: Skor seluruh item responden

2.4 Uji *Reliabilitas* Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), uji *reliabilitas* merupakan pengujian terhadap data yang digunakan untuk menilai konsistensi kuesioner sebagai alat ukur indikator suatu variabel. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila, ketika

digunakan secara berulang untuk mengukur objek yang sama, mampu menghasilkan data yang konsisten atau serupa. Dalam penelitian ini, penulis akan memanfaatkan perangkat lunak SPSS untuk melakukan uji reliabilitas dan memperoleh nilai r hitung sebagai dasar pengukuran tingkat konsistensi instrumen, rumus berikut digunakan:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right) \quad (2.4)$$

Dengan:

r : koefisien *Reliabilitas* instrument

k : banyaknya butir pertanyaan

σb^2 : total varians butir

σt^2 : total varian

Pengukuran *Reliabilitas* ini bisa menggunakan dua cara yaitu:

1. Pengukuran ulang (*Repeated Measure*) adalah mengajukan pertanyaan yang sama kepada responden pada waktu yang berbeda dan mengamati apakah responden memberikan jawaban yang sama atau berbeda
2. Pengukuran satu kali (*One Shot*) adalah pengukuran dilakukan satu kali dan hanya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau hubungan antar jawaban dan pertanyaan diukur.

2.5 Metode Kano

metode Kano merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengklasifikasikan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan tingkat kemampuannya dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Tujuan utama dari pengelompokan ini adalah untuk memahami sejauh mana setiap atribut produk atau jasa dapat berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Sementara itu, menurut Tjiptono & Diana, dalam Wijaya,(2018) kualitas layanan terdiri atas lima dimensi utama, yang digunakan sebagai dasar dalam menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan:

- Kendala (*Reliability*) merujuk pada sejauh mana suatu produk mampu berfungsi secara optimal dalam jangka waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan produk mengalami kerusakan, maka semakin tinggi tingkat keandalannya.
- Ketanggapan (*responsiveness*) mengacu pada kesediaan dan kesiapan staf dalam membantu pelanggan, serta memberikan pelayanan dengan cepat, responsif, dan penuh perhatian terhadap kebutuhan, harapan, maupun keluhan pelanggan.
- Jaminan (*assurance*) menggambarkan kompetensi yang dimiliki oleh staf yang mampu memberikan rasa aman kepada pelanggan dari risiko, bahaya, maupun kerugian. Dimensi ini mencakup pengetahuan, kesopanan, serta kredibilitas yang dimiliki oleh pemberi layanan.
- Perhatian (*empathy*) adalah kemampuan untuk menunjukkan perhatian secara personal kepada pelanggan, termasuk kemudahan dalam melakukan komunikasi, akses layanan, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan secara individual.
- Berwujud (*tangible*) merupakan aspek-aspek nyata yang dapat diamati secara langsung, mencakup fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, tampilan karyawan, serta media informasi dan komunikasi yang disediakan oleh penyedia layanan.

Menurut Kano, dalam Wijaya (2018) Terdapat tiga tipe produk yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu:

1. *Must be* atau *basic needs*

Kebutuhan dasar merupakan atribut yang dianggap wajib oleh pelanggan. Apabila kinerja dari atribut ini rendah atau tidak terpenuhi, maka pelanggan akan merasa sangat tidak puas. Namun, meskipun atribut ini dipenuhi dengan sangat baik, tingkat kepuasan pelanggan tidak akan meningkat secara signifikan dan cenderung tetap berada pada tingkat netral. Hal ini disebabkan karena pelanggan menganggap atribut tersebut sebagai hal yang sewajarnya tersedia, sehingga

pemenuhannya tidak memberikan nilai tambah terhadap kepuasan pelanggan.

2. *One -dimentional atau Performance needs*

Tingkat kepuasan pelanggan berhubungan linier dengan kinerja atribut, sehingga kinerja atribut yang tinggi yang akan mengakibatkan pelanggan puas. Pada kategori ini, kepuasan pelanggan proporsional dengan kinerja atribut.

3. *Attractive atau Excitement needs*

Tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut. Akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pelanggan.

1. Aplikasi Metode Kano

Analisis aktivitas pelanggan dapat dilakukan dengan langkah- langkah atau cara berikut:

1. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner disusun dengan cara mengkategorikan menjadi pertanyaan fungsional dan pertanyaan disfungsional

a. Pertanyaan fungsional

“fasilitas tempat duduk atau kabin lengkap”

b. Pertanyaan disfungsional

“fasilitas tempat duduk atau kabin yang tidak lengkap”

Survei, setiap pertanyaan memiliki lima jawaban yang berbeda:

1. Sangat suka

2. Suka

3. Netral

4. Tidak suka

5. Sangat tidak suka

2. Pengolahan data

Pengolahan data kuesioner dengan menggunakan Matriks Kano bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut produk atau layanan berdasarkan respon

pelanggan, sehingga dapat diidentifikasi mana yang paling mempengaruhi kepuasan mereka. Dalam metode ini, setiap atribut yang diukur pada kuesioner akan dikelompokkan ke dalam kategori-kategori Kano, yaitu: Must-Be (harus ada), *One-Dimensional* (memuaskan jika ada), *Attractive* (menyenangkan, namun tidak diharapkan), *Indifferent* (tidak berpengaruh pada kepuasan), dan *Reverse* (menurunkan kepuasan jika ada). Dengan menggunakan matriks ini, perusahaan dapat memahami prioritas fitur atau aspek tertentu yang perlu diperbaiki atau dikembangkan lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Proses ini juga membantu dalam merumuskan strategi untuk memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan, serta mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif. Berikut adalah matrix kano.

Tabel 2.1 Matrix Kano.

Customer Requirements			Dysfunctional				
			1	2	3	4	5
			Like	Must-be	Neutral	Live with	Dislike
Functional	1	Like	Q	A	A	A	O
	2	Must-be	R	I	I	I	M
	3	Neutral	R	I	I	I	M
	4	Live with	R	I	I	I	M
	5	Dislike	R	R	R	R	Q

Sumber: Nofirsza & indrayani,2011

Dengan:

A : *Attractive*

R : *Reverse*

M : *Must-be*

Q : *Questionable*

O : *One Dimensional*

I : *Indifferent*

Dari matrix ini diketahui apakah customer requirement tersebut termasuk kategori dari *Attractive*, *Reverse*, *Must-be*, *Questionable*, *One-Dimensional*, atau *Indifferent*. Selanjutnya adalah perangkat data untuk seluruh informasi yang

diperoleh. Menurut Walden, dalam Bakhtiar et al., (2012) penentuan kategori kano tiap atribut dengan dengan *Blauth's formula*, yaitu:

- Jika $(One\text{-}Dimensional + attractive + must-be) > (indifferent + reverse + questionable)$ maka grade yang akan diperoleh dari yang paling maksimal adalah (*one-dimensional, attractive, must-be*).
- Jika $(One\text{-}Dimensional + attractive + must-be) < (indifferent + reverse + questionable)$ maka grade yang akan diperoleh dari yang paling maksimal adalah (*indifferent, reverse, questionable*)
- Jika $(One\text{-}Dimensional + attractive + must-be) = (indifferent + reverse + questionable)$ maka grade yang akan diperoleh dari yang paling maksimal adalah (*one-dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable*).

2.6 Metode Zone of Tolerance

Wilayah antara pelayanan yang memadai dan pelayanan yang diharapkan adalah area variasi pelayanan yang masih dapat diterima oleh konsumen, yang dikenal dengan istilah *Zone of Tolerance*. Jika pelayanan yang diterima oleh pelanggan berada di bawah pelayanan yang memadai, dapat menimbulkan kekecewaan atau frustasi pada pelanggan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih tinggi dari pelayanan yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas. (Havid et al, dalam Rasendriya, 2023).

Zone of Tolerance adalah konsep yang berhubungan langsung dengan sifat layanan dan dimaksut untuk mendorong perusahaan agar membuat layanan mereka lebih efektif. Pujotomo (Ansari, dalam Rasendriya, 2023). Metode *Zone of Tolerance* (ZOT) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan toleransi pelanggan terhadap variasi kualitas layanan, sehingga memungkinkan identifikasi layanan yang masih dapat diterima dan yang memerlukan perbaikan segera.

Adequate service (pelayanan minimum) adalah tingkat kinerja minum yang masih dapat diterima, berdasarkan perkiraan tentang apa yang mungkin dapat

diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yang baik antara lain:

a. Keadaan darurat atau mendesak

Layanan yang harus digunakan karena pelanggan memiliki kekuatan sementara terhadap layanan tersebut. Misalnya asuransi jika terjadi kecelakaan.

b. Kesediaan Alternatif

Tingkat pelayanan minimum yang diharapkan pelanggan berdasarkan persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan yang disediakan oleh bisnis serupa lainnya.

c. Derajat Keterlibatan Pelanggan

Tingkat pelayanan minimum yang diterima pelanggan secara berkelanjutan saat berpartisipasi dalam penyediaan layanan. Semakin terlibat pelanggan, semakin besar kemungkinan mereka akan mengeluh dan merasa berkewajiban menerima hasil layanan.

d. Faktor yang Tergantung Situasi

Pelayanan minimal yang masih diterima pelanggan karena adanya peristiwa yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa, seperti cuaca buruk, bencana alam, dan lain sebagainya.

e. Pelayanan yang Diperkirakan

Pelayanan minimal yang masih diterima pelanggan karena pelanggan telah memprediksi akan mendapatkan pelayanan yang minimal itu. Pelayanan yang diperkirakan itu cenderung merupakan perkiraan pelanggan atas transaksi individu dan bukan berhubungan dengan penyediaan jasa.

Desired Service yaitu tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang akan diterima, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan harus diterimanya. Adapun faktor yang mempengaruhi *desired service*:

1. Keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar

Pelanggan berharap dilayani dengan baik karena mereka melihat pelanggan lainnya dilayani dengan baik serta dilayani dengan benar, dimana pelayanan yang benar tergantung pada fasilitas individu yang bersangkutan.

2. Kebutuhan perorangan

Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena kebutuhan pelayanan tersebut bersifat mendesak.

3. Janji secara langsung

Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena telah dijanjikan mendapatkan pelayanan tersebut secara langsung oleh pemberi jasa pelayanan.

4. Janji secara tidak langsung

Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena pelanggan memperoleh petunjuk yang berkaitan dengan pelayanan tersebut. Sehingga pelanggan menarik kesimpulan seperti apa seharusnya pelayanan yang diterima. Petunjuk tersebut meliputi harga dan peralatan pendukung lainnya.

5. Komunikasi dari mulut ke mulut

Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena pelanggan menerima informasi atau pernyataan yang disampaikan oleh pihak lain.

6. Pengalaman masa lalu

Pelayanan yang diharapkan pelanggan karena pelanggan telah memiliki pengalaman yang meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau telah diketahui sebelumnya.

Tabel 2.2 Konsep *Zone of Tolerance*

<i>Desired service Level</i>
<i>Zone of Tolerance</i>
<i>Adequate Service Level</i>

Sumber: Novirani,2012

Menurut (Novirani,2012) *Zone of Tolerance* pada tabel di atas memisahkan kedua tingkatan ekspektasi yaitu antara layanan harapan yang diinginkan oleh pelanggan sebagai batas atas dan layanan minimal yang masih dapat ditoleransi oleh pelanggan sebagai batas bawahnya. *Zone of Tolerance* dapat dijadikan acuan sebagai dasar untuk menunjang kualitas pelayanan dan secara tidak langsung berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Jika layanan yang di dapat berada diatas *Zone of Tolerance* maka layanan yang sudah ada memuaskan keinginan pelanggan, dan sebaliknya jika layanan yang di dapat berada di bawah *Zone of Tolerance* maka layanan yang sudah ada belum memuaskan keinginan pelanggan.

1. Aplikasi *Zone of Tolerance*

Menurut Anwar et al., (2024) *Zone of Tolerance* merupakan layanan yang sesuai dan layanan yang diinginkan pelanggan. Ini adalah area dimana variasi dalam pelayanan pelanggan masih dapat diterima. Jika layanan dibawah layanan yang diinginkan pelanggan, pelanggan dapat frustasi dan kecewa. Jika layanan melebihi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa sangat puas.

Rumus yang digunakan dalam perhitungan *Zone of Tolerance* antara adalah:

1. Hitung *Measure of Service Adequacy* (MSA)

$$\text{MSA} = \text{Pelayanan sekarang} - \text{Pelayanan minimum} \quad (2.5)$$

2. Hitung *Measure of Service Superiority* (MSS)

$$\text{MSS} = \text{Pelayanan sekarang} - \text{pelayanan harapan} \quad (2.6)$$

3. Hitung posisi pelayanan sekarang pada *Zone of Tolerance*

$$\text{ZOT} = \text{Pelayanan harapan-pelayanan minimum} \quad (2.7)$$

Setelah menghitung MSA, MSS, dan ZOT selanjutnya dilakukan perhitungan posisi MSA, MSS, dan Layanan Sekarang sebagai berikut:

1. Posisi MSA (*Measure of Service Adequacy*)

$$\text{MSA} = \text{ZOT} - \text{MSA} \quad (2.8)$$

2. Posisi MSS (*Measure of Service Superiority*)

$$\text{MSS} = \text{ZOT} - \text{MSS} \quad (2.9)$$

3. Posisi Layanan Sekarang

$$PL. Sekarang = Pelayanan sekarang - pelayanan minimum \quad (2.10)$$

Hasil perhitungan diatas dapat ditarik sebagai berikut:

- Jika nilai MSS positif, maka pelayanan sekarang berada diatas ZOT. Dengan kata lain pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan saat ini.
- Jika nilai MSA negatif, maka pelayanan sekarang berada dibawah ZOT. Dengan kata lain pelanggan merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan saat ini
- Jika nilai MSA positif dan nilai MSS negatif, maka pelayanan sekarang berada di dalam ZOT. Dengan kata lain pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan saat ini.

2.7 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah tabel penelitian terdahulu sebagai acuan penulisan penelitian ini

Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu

No	Pengarang	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	
					Terdahulu	Sekarang
1	(Nur et al.) 2024	Pengintegrasian Metode <i>Zone of Tolerance</i> (ZOT) dan Kano dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Sistem Rujukan Pengguna BPJS (Studi Kasus: Puskesmas Dago)	Penelitian ini menunjukkan bahwa atribut layanan dengan tingkat minimum berdasarkan ZOT meliputi ketepatan waktu pelayanan, kecekatan pegawai, dan pelayanan yang adil.	menggunakan pendekatan Kano Model dan <i>Zone of Tolerance</i> (ZOT) untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan	lebih banyak membahas berbagai pendekatan lain seperti Importance-Performance Analysis (IPA) dan Six Sigma	menggunakan <i>SERVQUAL</i> sebagai tambahan metode untuk membandingkan ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan
2	(Silalahi & Kaunang, 2022)	Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Barat Menggunakan Metode <i>SERVQUAL</i> dan Model Kano	menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> menunjukkan bahwa terdapat gap negatif antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan DANA khususnya pada dimensi responsiveness (daya tanggap) dengan nilai gap rata-rata yaitu -0,89.	menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> dan Model Kano untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan	Menggunakan Importance-Performance Analysis (IPA) dan Six Sigma untuk mengevaluasi efektivitas layanan	Menggunakan <i>Zone of Tolerance</i> untuk memahami batas toleransi pelanggan terhadap layanan

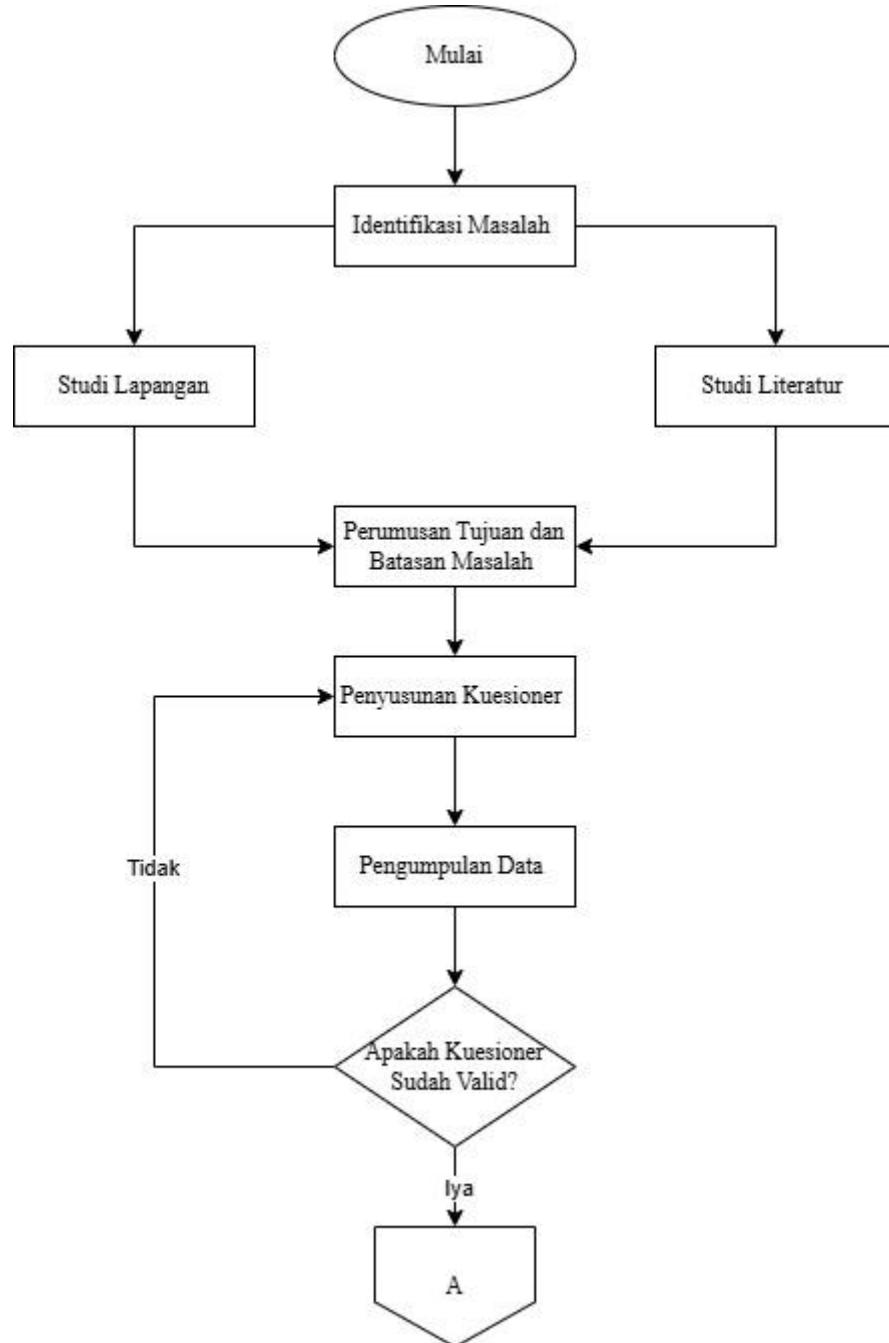
No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	
					Terdahulu	Sekarang
3	(Fitriani et al., 2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Reguler Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelabuhan Bangkahleni	Temuan dari penelitian menunjukkan adanya dimensi kualitas pada pelayanan yang mempunyai pengaruh secara signifikan untuk kepuasan pelanggan	Sama-Sama Menggunakan Dinamis <i>SERVQUAL</i> untuk Menilai Kualitas Pelayanan	Menggunakan Regresi Linier Berganda Untuk Menentukan Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	Menggunakan Metode <i>Kano</i> Untuk Klasifikasi Antara <i>Zone of Tolerance</i> Untuk Toleransi Pelanggan
4	(Prasetyo & Sulistiyowati, 2022)	Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode <i>Kano</i> (Pada Jasa Pengiriman Barang dan Jasa PT.XYZ)	Hasil penelitian ini menunjukkan secara umum bahwa pelanggan jasa pengiriman PT. XYZ belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan yang perlu dilakukan perbaikan	Sama-Sama Menggunakan Metode <i>Kano</i> Sebagai Pendekatan Utama untuk Menganalisis Kepuasan Pelanggan	Hanya Menggunakan Metode <i>Kano</i> Tanpa Pendekatan Tambahan Seperti <i>Zone of Tolerance</i>	Menggunakan Metode <i>Kano</i> dengan <i>Zone of Tolerance</i> untuk Menentukan Prioritas Perbaikan Berdasarkan
5	(Farid & Kirono, 2024)	Pengukuran Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode <i>Servqual</i> di PT. POS Indonesia KCU Surabaya.	Hasil ini menunjukkan adanya gap antara harapan dan kenyataan dalam metode <i>SERVQUAL</i> untuk mengukur kualitas layanan.	Sama-sama Mengukur kepuasan pelanggan dan meningkatkan layanan	Menganalisis layanan pengiriman barang dan menemukan gap layanan	Menilai kualitas layanan kapal penumpang dan menentukan perbaikan prioritas
6	(Syaputra et al., 2024)	Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan KM. Express Bahari Rute Gresik Bawean dengan Metode <i>SERVQUAL</i> dan IPA	Metode <i>SERVQUAL</i> mengungkapkan kesenjangan yang signifikan berdasarkan 5 dimensi, sedangkan hasil IPA menunjukkan area yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan	Mengidentifikasi gap kualitas layanan dan memberikan rekomendasi perbaikan	Menggunakan IPA dan Gap Analysis	Menggunakan metode <i>Kano</i> & <i>Zone of Tolerance</i>

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Diagram Alir Penelitian

Berikut adalah diagram alir yang dibuat secara sistematis dalam





Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

3.2 Tahapan Metode Penelitian

3.2.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, dilakukan observasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang kapal KM. Dorolonda pada rute Makassar – Surabaya. Observasi ini bertujuan untuk memahami sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

3.2.2 Studi Lapangan dan Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan penelitian lapangan melalui observasi. Observasi dilakukan di pelabuhan agar peneliti dapat mengambil hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelabuhan dan fasilitas yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan yang menggunakan jasa perjalanan di pelabuhan. Sementara itu, kajian pustaka dilakukan dengan mempelajari metode-metode terkait dengan kualitas pelayanan:

- Metode *Servqual* yang digunakan untuk menentukan kualitas layanan yang diterima pelanggan.
- Metode Kano yang digunakan untuk menentukan kualitas layanan terbaik dari semua atribut dalam dimensi kualitas.
- Metode *Zone of Tolerance* yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan setelah ditemukan atribut mana yang masih ditoleransi oleh pelanggan.

3.2.3 Perumusan Tujuan dan Batasan Masalah

Pada tahapan ini, penulis merumuskan permasalahan penelitian serta menentukan Batasan masan masalah yang akan dianalisis untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kapal penumpang KM. Dorolonda. Batasan masalah penelitian ini adalah penumpang KM. Dorolonda Makassar-Surabaya yang pernah merasakan pelayanan KM. Dorolonda.

3.2.4 Penyusunan Kuesioner

Pada tahap ini Kuesioner penelitian dibuat untuk menilai kualitas layanan pada kapal penumpang KM. Dorolonda dengan mengadopsi tiga pendekatan utama, yaitu *Servqual*, Kano, dan *Zona Toleransi*. Ketiga pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lengkap mengenai pandangan penumpang terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan.

Proses pengembangan kuesioner ini dilakukan dengan memperhatikan dua aspek penting, yaitu validitas dan reliabilitas. Validitas merujuk pada sejauh mana instrumen kuesioner dapat mengukur apa yang seharusnya diukur, sementara reliabilitas berkaitan dengan konsistensi dan stabilitas hasil yang didapat dari instrumen yang dipakai. Dengan demikian, perhatian yang serius diberikan pada kedua aspek ini agar data yang dikumpulkan dapat memberikan hasil yang tepat, relevan, dan dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

3.2.5 Pengumpulan Data

Pada fase ini, peneliti mengumpulkan data yang relevan dengan masalah yang diteliti. Data yang dikumpulkan dibagi menjadi dua bagian yaitu:

- Data Primer

Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan dengan menggunakan dua jenis kuesioner Kano dan kuesioner *Servqual*, yang dibagikan kepada pelanggan di pelabuhan. Kuesioner kano untuk mengkategorikan atribut pelayanan dalam kategori yang sesuai dengan persepsi pelanggan. Sedangkan untuk kuesioner *Servqual* berisi tentang beberapa atribut dari persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan setiap pelanggan di atas kapal. Pada kuesioner kano dan kuesioner *Servqual* akan dilakukan penyebaran secara bersamaan.

- Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data umum pelanggan yang pernah menggunakan jasa penyebrangan sebelumnya.

3.2.6 Pengujian Data

Pada penelitian ini pengujian data yang akan digunakan untuk menghindari ketidak *Validitas* dalam pengumpulan data, maka diperlukan langkah awal yang baik sebagai berikut:

1. Uji *Validitas*

Pada uji ini dilakukan guna mengukur kevalidan suatu kuesioner yang akan disebar kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mendefinisikan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada penelitian ini uji Validitas akan menggunakan program SPSS. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Dengan syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka atribut tersebut dinyatakan valid.

2. Uji *Reliabilitas*

Setelah pengujian sebelumnya dinyatakan valid maka langkah selanjutnya akan dilakukan pengujian reliabilitas untuk mengetahui Reliabilitas dalam membandingkan nilai r hasil dengan r tabel. Penelitian ini juga akan menggunakan program SPSS untuk mengetahui secara langsung tingkat Reliabilitasnya nilai r hasil merupakan nilai Alpha Cronbach's dengan syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka atribut disebut reliable.

3.2.7 Penyebaran Kuesioner Kano dan Kuesioner *Servqual* yang Telah Valid

Setelah kuesioner *Servqual* dinyatakan valid, akan dilakukan penyebaran akhir bersamaan dengan kuesioner kano, dalam penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin (2.2):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{6.270}{1 + 6.270 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{6.270}{1 + 62,7}$$

$$n = 98$$

Didapatkan hasil 98 responden, maka kuesioner akan disebarluaskan kepada 98 responden dari jumlah populasi penelitian sebanyak 6.270 responden dengan tingkat kelonggaran 10% penyebaran akan dilakukan di area pelabuhan dengan sasaran responden sedang aka berlayar atau menggunakan jasa dari perusahaan ini. Kuesioner juga akan bentuk online berupa formulir dalam google formulir.

3.2.8 Pengolahan Kuesioner *Servqual* dan Kano

Dalam kegiatan ini, akan dilakukan rekapitulasi data setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur atribut kualitas pelayanan akan mengacu pada model Kano, di mana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dirancang berdasarkan 10 dimensi yang terdapat dalam pendekatan *servqual*. Setelah data terkumpul, hasilnya akan dianalisis menggunakan matriks Kano, yang memungkinkan untuk mengklasifikasikan atribut kualitas pelayanan ke dalam kategori-kategori tertentu, yaitu: *attractive, one-dimensional, must-be, indifference, dan reverse*.

Selanjutnya, untuk mengevaluasi kualitas pelayanan secara lebih mendalam, kuesioner *Servqual* akan dinilai dengan menggunakan perhitungan gap, yang bertujuan untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Proses ini akan memberikan wawasan yang lebih jelas mengenai area-area yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

3.2.9 Mengolah hasil perhitungan menggunakan Metode *Zone of Tolerance*

Pada tahap ini, akan dilakukan pemetaan menggunakan metode *Zone of Tolerance* (ZOT) untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan kualitas pelayanan yang ada di atas kapal. Tujuan dari integrasi antara model *Servqual* dan analisis Kano adalah untuk mempersempit ruang lingkup perbaikan, sehingga dapat ditemukan atribut-atribut yang benar-benar membutuhkan perhatian dan perbaikan yang signifikan.

Hasil dari pengintegrasian ini akan memberikan gambaran yang jelas mengenai atribut-atribut kualitas yang berada di dalam zona toleransi pelanggan, yang mengindikasikan area yang perlu diperbaiki secara prioritas. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini akan mencakup usulan prioritas perbaikan kualitas yang teridentifikasi dalam ZOT. Atribut-atribut ini akan menjadi fokus utama untuk perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan di masa depan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan yang berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

3.2.10 Rekomendasi

Pada tahapan ini mencakup usulan prioritas perbaikan kualitas pelayanan yang akan diterapkan di bawah ZOT (*Zone of Tolerance*). Atribut-atribut yang teridentifikasi dalam penelitian ini akan menjadi fokus utama untuk perbaikan kualitas pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan yang kuat bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang. Dengan demikian, rekomendasi ini tidak hanya relevan untuk perbaikan jangka pendek, tetapi juga sebagai dasar yang berkelanjutan bagi perusahaan dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3.2.11 Kesimpulan dan Saran

Pada tahap kesimpulan, akan disajikan jawaban terhadap rumusan masalah dan tujuan penelitian tugas akhir ini, yang diperoleh melalui analisis dan pelaksanaan tahapan-tahapan yang telah dilakukan sebelumnya. Kesimpulan ini bertujuan untuk merangkum temuan-temuan utama yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Sedangkan saran diberikan dengan maksud untuk memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi penelitian selanjutnya, serta memberikan arahan bagi pengembangan lebih lanjut di bidang yang terkait. Saran

ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk penelitian yang lebih mendalam dan aplikatif di masa depan.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page is intentionally left blank

BAB 4

PEMBAHASAN DAN HASIL

4.1 kapal penumpang

Kapal penumpang KM. Dorolonda merupakan kapal milik salah satu perusahaan pelayaran di Surabaya. Kapal ini merupakan jenis kapal penumpang dengan Panjang 146,5 meter dan lebar 23 meter serta memiliki kapasitas hingga 2.000 penumpang. Kapal ini melayani rute dari Jakarta (Tanjung Priok), menuju Surabaya, Makassar, Baubau, Namlea, Ambon, Ternate, Bitung, Joilolo, Pulau Batam, Belawan, Batulicin, Pare-Pare, Bontang, Sorong, Manokwari, Nambie, Serui, Biak, Jayapura, dan Ambon serta kembali dengan rute yang sama. Tarif untuk kapal penumpang ini bervariasi tergantung rute atau tujuannya. Untuk rute dari Pelabuhan tanjung perak Surabaya ke makassar adalah Rp357.500. Untuk rute dari Pelabuhan bitung ke jayapura tarif dewasa ekonomi adalah Rp 645.000 dan untuk bayi Rp 66.400. dan untuk rute dari Pelabuhan bitung ke pulau batam, tarif dewasa ekonomi adalah Rp 374.000 dan bayi Rp 39.000



Gambar 4. 1 KM. Dorolonda

4.2 Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti menyebarluaskan kuesioner *Servqual* dan kuesioner Kano kepada 98 orang responden. Jumlah responden tersebut diperoleh berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Rumus Slovin yang telah dijabarkan pada 2.2 Tujuan dari penyebarluasan kuesioner tersebut adalah untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam rangka mengukur persepsi dan harapan pelanggan, serta mengidentifikasi karakteristik kebutuhan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis. Pertama, kuesioner *Servqual*, yang digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan selisih (*gap*) antara kinerja harapan layanan dan ekspektasi pelanggan. Kedua, kuesioner Kano, yang berfungsi untuk mengidentifikasi atribut kualitas yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan mengelompokkan setiap atribut ke dalam enam kategori sesuai dengan metode Kano.

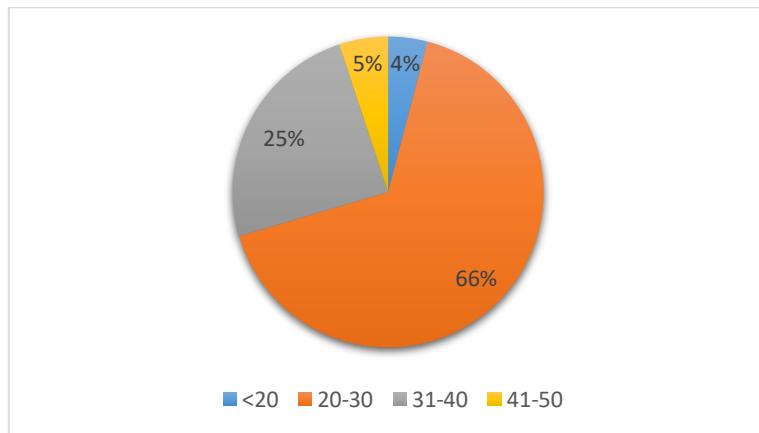
Kuesioner disebarluaskan kepada 98 orang responden yang merupakan penumpang kapal sebagai objek penelitian dengan metode penyebarluasan secara *online* maupun *offline*. Berdasarkan hasil penyebarluasan tersebut, diperoleh data karakteristik responden seperti yang dijelaskan pada bagian berikutnya.



Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin Penumpang

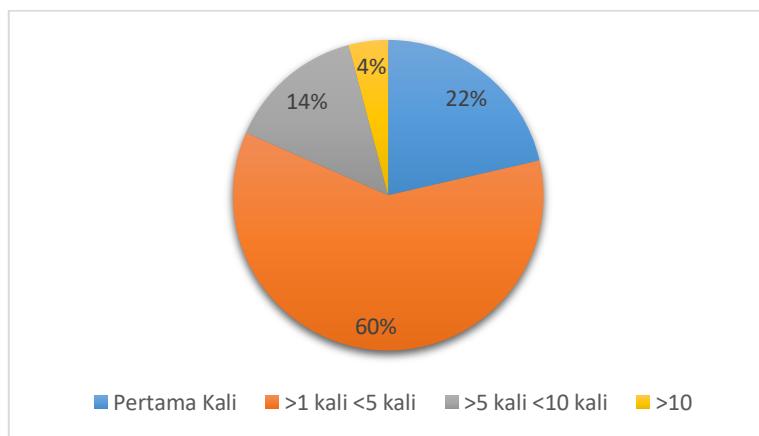
Diagram ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki, dengan persentase sebesar 55%, sedangkan responden perempuan berjumlah 45%. Proporsi ini mengindikasikan bahwa pengguna jasa

layanan kapal dalam konteks penelitian ini cenderung didominasi oleh laki-laki, meskipun selisihnya tidak terlalu signifikan.



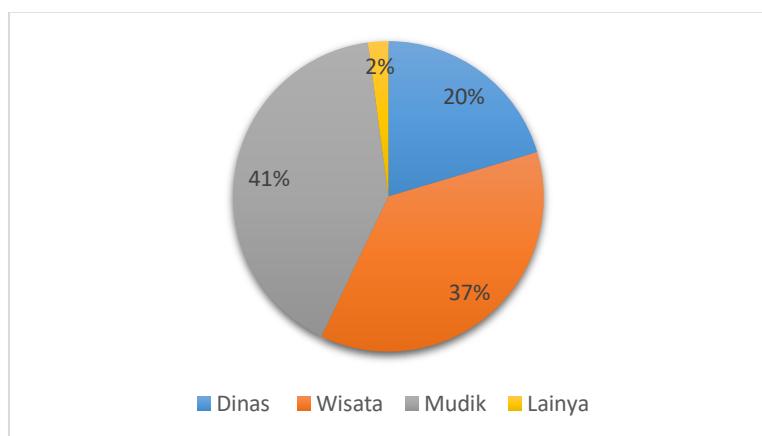
Gambar 4.3 Diagram Usia Penumpang

Sebagian besar responden berada pada rentang usia 20–30 tahun, yakni sebesar 66% dari total responden. Kelompok usia ini kemungkinan besar merupakan pengguna aktif layanan transportasi laut karena mobilitas yang tinggi, baik untuk keperluan dinas, wisata, maupun mudik.



Gambar 4.4 Frekuensi Berapa Kali Menggunakan Layanan

Berdasarkan diagram diatas, diketahui bahwa sebagian besar responden, yaitu sebesar 60%, telah menggunakan layanan lebih dari satu kali namun kurang dari lima kali. Sebanyak 22% responden merupakan pengguna yang baru pertama kali menggunakan layanan tersebut. Selanjutnya, 14% responden menyatakan telah menggunakan layanan antara lima hingga sepuluh kali, sementara 4% sisanya merupakan pengguna yang telah menggunakan layanan ini lebih dari sepuluh kali.



Gambar 4.5 Diagram Tujuan Perjalanan

Diagram ini menggambarkan tujuan penggunaan layanan oleh para responden. Dari total responden, sebanyak 41% menggunakan layanan untuk keperluan mudik atau pulang kampung. Selanjutnya, 37% responden menggunakan layanan untuk tujuan wisata, sedangkan 20% menggunakannya untuk keperluan dinas atau perjalanan kerja. Hanya 2% responden yang menyatakan menggunakan layanan untuk keperluan lain di luar ketiga kategori utama tersebut.

4.3 Uji Validitas

Untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, maka dilakukan uji validitas. Uji *validitas* ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mencerminkan variabel yang diteliti secara akurat dan tepat sasaran.

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Langkah awal yang dilakukan adalah menginput data kuesioner yang telah diisi oleh responden ke dalam SPSS. Setelah data dimasukkan, peneliti kemudian melakukan analisis dengan membandingkan nilai *r hitung* dengan nilai *r tabel*. Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% ($\alpha = 0,05$) setara dengan (df) sebesar 30, sehingga diperoleh nilai *r tabel* sebesar 0,2960.

Selanjutnya, hasil perhitungan dari masing-masing item pertanyaan dibandingkan dengan nilai *r tabel* tersebut. Jika nilai *r hitung* lebih besar dari *r*

tabel, maka item pertanyaan tersebut dikategorikan valid, yang berarti layak digunakan dalam penelitian lanjutan. Tabel 4.1 berikut ini menyajikan hasil uji validitas dari 30 butir pertanyaan dalam kuesioner yang telah disebarluaskan kepada responden:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

No	Katagori	Kode	R Tabel	R Hitung	Keterangan
1	Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai	X1	0.2960	0.999	Valid
2	Kondisi ruangan pelanggan bersih, rapi dan dingin.	X2	0.2960	0.999	Valid
3	ABK atau Kru menggunakan seragam saat bertugas.	X3	0.2960	0.999	Valid
4	ABK atau Kru kapal tidak bercanda saat sedang bekerja	X4	0.2960	0.999	Valid
5	Kemudahan dalam mendapatkan informasi di atas kapal	X5	0.2960	0.999	Valid
6	ABK atau Kru kapal memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir	X6	0.2960	0.999	Valid
7	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan	X7	0.2960	0.999	Valid
8	Dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang pelanggan ajukan	X8	0.2960	0.999	Valid
9	ABK atau Kru kapal memastikan fasilitas seperti AC dan toilet dapat digunakan selama perjalanan	X9	0.2960	0.999	Valid
10	ABK atau Kru kapal dapat melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan	X10	0.296	0.999	Valid
11	Solusi yang diberikan dalam suatu masalah memperhatikan nilai yang baik	X11	0.2960	1.000	Valid
12	ABK atau Kru memiliki keahlian khusus sesuai posisinya (seperti bagian deck dan engine)	X12	0.2960	1.000	Valid
13	ABK atau Kru kapal dapat dipercaya dalam menjalankan tugas (bertanggung jawab atas keselamatan semua pelanggan)	X13	0.2960	0.998	Valid
14	ABK atau Kru kapal melakukan pekerjaan yang telah ditentukan di atas kapal	X14	0.2960	0.999	Valid
15	ABK atau Kru kapal memberikan hasil kerja yang baik di atas kapal	X15	0.2960	1.000	Valid
16	ABK atau Kru yang sopan, ramah, tertib dan rapi saat melayani pelanggan	X16	0.2960	0.999	Valid

Lanjutan Hasil Uji *Validitas*

No	Katagori	Kode	R Tabel	R Hitung	Keterangan
17	ABK atau Kru kapal menghormati pelanggan	X17	0.2960	1.000	Valid
18	ABK atau Kru kapal mementingkan kepentingan pelanggan	X18	0.2960	0.999	Valid
19	ABK atau Kru kapal menggunakan safety sesuai prosedur perusahaan	X19	0.2960	1.000	Valid
20	ABK atau Kru kapal melakukan prosedur operasi standar (SOP)	X20	0.2960	1.000	Valid
21	ABK atau Kru kapal memberikan pengawasan di setiap sisi kapal untuk memastikan keamanan pelanggan	X21	0.2960	0.999	Valid
22	Penanggung jawab di atas kapal dapat dihubungi dan mudah ditemui	X22	0.2960	1.000	Valid
23	Adanya petunjuk arah di atas kapal	X23	0.2960	0.999	Valid
24	Fasilitas keselamatan diletakkan di tempat yang mudah terjangkau	X24	0.2960	0.999	Valid
25	ABK atau Kru kapal menggunakan Bahasa yang mudah dipahami pelanggan saat memberikan informasi	X25	0.2960	0.999	Valid
26	ABK atau Kru kapal dapat memberikan penjelasan terkait pelayanan di atas kapal	X26	0.2960	1.000	Valid
27	ABK atau Kru kapal dapat berkomunikasi secara efektif dan efisien terhadap pelanggan	X27	0.2960	0.999	Valid
28	ABK atau Kru kapal memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan yang membutuhkan bantuan.	X28	0.2960	0.999	Valid
29	ABK atau Kru kapal menunjukkan empati terhadap kekhawatiran atau keluhan pelanggan.	X29	0.2960	1.000	Valid
30	ABK atau Kru kapal bersikap sopan dan ramah ke pelanggan selama dalam perlayaran.	X30	0.2960	0.999	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS 2025

Dari tabel 4.1 diatas, dapat dilihat bahwa seluruh item dalam kuesioner memiliki nilai *r hitung* yang lebih tinggi dibandingkan dengan *r tabel* (0.2960). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam proses pengumpulan data selanjutnya. *Validitas* yang tinggi ini menjadi indikator bahwa kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan dapat diandalkan untuk mendapatkan hasil yang akurat.

4.4 Uji Reliabilitas

Pada tahap ini, setelah dilakukan uji *validitas* terhadap kuesioner, langkah selanjutnya adalah melakukan uji *reliabilitas*. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mampu memberikan hasil yang konsisten dan stabil ketika digunakan dalam pengukuran yang berulang. Dengan kata lain, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar handal dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan SPSS. Hasil dari pengolahan data tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2 Hasil Uji *Reliabilitas*

Reliability Statistics		
Cronbach's alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized items	N of Items
1.000	1.000	30

Sumber: Pengolahan Data SPSS 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh adalah sebesar 1.000. Nilai ini menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner (sebanyak 30 item) memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi. Dalam teori pengukuran, nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0.6 sudah dianggap reliabel, dan nilai 1.000 merupakan indikator bahwa kuesioner ini sangat dapat diandalkan. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan handal dan layak untuk digunakan dalam pengumpulan data.

4.5 Penerapan Metode *Servqual*

Dalam penelitian ini nilai rata-rata kinerja dan harapan didapatkan dari hasil rekapitulasi kuesioner *Servqual*. Berdasarkan persamaan 2.1 didapatkan nilai *gap* untuk di setiap atribut pelayanan yang dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 4.3 Nilai Rata-Rata *Servqual*

Dimensi	Atribut	Kode	Kinerja	Harapan	Gap
Bukti Fisik (Tangible)	Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai	X1	2,398	3,571	-1,173
	Kondisi ruangan pelanggan bersih, rapi dan dingin.	X2	3,214	3,316	-0,102
	ABK atau Kru menggunakan seragam saat bertugas.	X3	3,439	3,735	0,245

Lanjutan Nilai Rata-Rata *Servqual*

Dimensi	Atribut	Kode	Kinerja	Harapan	Gap
Kehandalan (Reliability)	ABK atau Kru kapal tidak bercanda saat sedang bekerja	X4	3,663	3,724	0,765
	Kemudahan dalam mendapatkan informasi di atas kapal	X5	3,010	3,143	-0,133
	ABK atau Kru kapal memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir	X6	3,316	3,745	-0,429
Ketanggapan (Responsiveness)	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan	X7	2,582	3,755	-1,173
	Dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang pelanggan ajukan	X8	3,714	3,732	-0,018
	ABK atau Kru kapal memastikan fasilitas seperti AC dan toilet dapat digunakan selama perjalanan	X9	2,680	2,755	-0,075
Keterampilan (Competence)	ABK atau Kru kapal dapat melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan	X10	3,612	3,653	0,357
	Solusi yang diberikan dalam suatu masalah memperhatikan nilai yang baik	X11	3,612	3,633	-0,020
	ABK atau Kru memiliki keahlian khusus sesuai posisinya (seperti bagian deck dan engine)	X12	3,408	3,429	0,490
Dapat Dipercaya (Credibility)	ABK atau Kru kapal dapat dipercaya dalam menjalankan tugas (bertanggung jawab atas keselamatan semua pelanggan)	X13	3,184	3,612	0,194
	ABK atau Kru kapal melakukan pekerjaan yang telah ditentukan di atas kapal	X14	3,714	3,735	-0,020
	ABK atau Kru kapal memberikan hasil kerja yang baik di atas kapal	X15	3,122	3,458	0,388
Kesopanan (Courtesy)	ABK atau Kru yang sopan, ramah, tertib dan rapi saat melayani pelanggan	X16	3,327	3,814	0,357
	ABK atau Kru kapal menghormati pelanggan	X17	3,173	3,835	-0,662
	ABK atau Kru kapal mementingkan kepentingan pelanggan	X18	3,153	3,735	-0,582

Lanjutan Nilai Rata-Rata *Servqual*

Dimensi	Atribut	Kode	Kinerja	Harapan	Gap
Keamanan (<i>Security</i>)	ABK atau Kru kapal menggunakan safety sesuai prosedur perusahaan	X19	3,255	3,663	-0,378
	ABK atau Kru kapal melakukan prosedur operasi standar (SOP)	X20	3,459	3,622	-0,163
	ABK atau Kru kapal memberikan pengawasan di setiap sisi kapal untuk memastikan keamanan pelanggan	X21	3,367	3,958	-0,541
Mudah Diakses (<i>Access</i>)	Penanggung jawab di atas kapal dapat dihubungi dan mudah ditemui	X22	3,347	3,745	-0,398
	Adanya petunjuk arah di atas kapal	X23	3,235	3,245	-0,010
	Fasilitas keselamatan diletakkan di tempat yang mudah terjangkau	X24	3,102	3,656	-0,554
Komunikasi (<i>Communication</i>)	ABK atau Kru kapal menggunakan Bahasa yang mudah dipahami pelanggan saat memberikan informasi	X25	3,296	3,643	-0,347
	ABK atau Kru kapal dapat memberikan penjelasan terkait pelayanan di atas kapal	X26	2,918	3,704	-0,786
	ABK atau Kru kapal dapat berkomunikasi secara efektif dan efisien terhadap pelanggan	X27	3,327	3,763	0,079
Mengerti Pelanggan (<i>Understanding the Customer</i>)	ABK atau Kru kapal memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan yang membutuhkan bantuan.	X28	3,112	3,552	-0,424
	ABK atau Kru kapal menunjukkan empati terhadap kekhawatiran atau keluhan pelanggan.	X29	3,112	3,740	-0,627
	ABK atau Kru kapal bersikap sopan dan ramah ke pelanggan selama dalam pelayaran.	X30	3,357	3,711	-0,354

Sumber: Pengolahan data 2025.

Berdasarkan hasil pengolahan data dari kuesioner *Servqual*, diperoleh temuan bahwa terdapat kesenjangan (gap) antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan.

Nilai kesenjangan terbesar ditemukan pada dua atribut, yaitu atribut X1 yaitu Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai serta atribut X7 yaitu Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan

pelanggan Kedua atribut tersebut memiliki nilai kesenjangan sebesar -1,173, yang mencerminkan adanya ketidaksesuaian signifikan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Adapun perhitungan nilai kesenjangan ini diperoleh dengan cara mengurangi antara nilai rata-rata kinerja dengan nilai rata-rata harapan pelanggan untuk setiap atribut. Semakin besar nilai negatif dari gap tersebut, semakin menunjukkan bahwa layanan yang diberikan berada jauh di bawah tingkat harapan pelanggan, sehingga menjadi indikator penting yang perlunya perbaikan.

4.6 Penerapan Metode Kano

Kuesioner Kano digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut kualitas yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan mengelompokkan masing-masing atribut ke dalam enam kategori berdasarkan model Kano. Tahapan awal dalam pengolahan data menggunakan metode ini adalah mengklasifikasikan jawaban responden terhadap pertanyaan fungsional dan disfungsional. Selanjutnya, jawaban tersebut dipetakan ke dalam kategori-kategori sesuai dengan model Kano. Responden diminta memberikan preferensi jawaban untuk setiap atribut berdasarkan pertanyaan yang diajukan.

Berdasarkan tanggapan dari 98 responden, diperoleh klasifikasi kategori masing-masing atribut dalam kuesioner.

Tabel 4.4 Recapitulacion Kuesioner Kano

Kode Atribut	A	M	O	I	R	Q	A+M+O	I+R+Q	Katagori
X1	5	38	3	22	26	4	46	52	M
X2	27	13	8	25	19	6	48	50	A
X3	9	11	2	40	30	6	22	76	I
X4	3	34	2	26	27	6	39	59	M
X5	7	33	3	23	25	7	43	55	M
X6	5	32	6	25	21	9	43	55	M
X7	7	17	28	20	19	7	52	46	O
X8	9	11	26	23	22	7	46	52	O
X9	7	31	4	24	27	5	42	56	M
X10	1	2	1	50	41	3	4	94	I
X11	26	10	14	19	21	8	50	48	A
X12	1	5	1	58	29	4	7	91	I
X13	6	11	3	38	32	8	20	78	I
X14	8	13	25	21	22	9	46	52	O
X15	3	11	1	49	27	7	15	83	I

Lanjutan Rekapitulasi Kuesioner Kano

Kode Atribut	A	M	O	I	R	Q	A+M+O	I+R+Q	Katagori
X16	8	33	0	25	22	10	41	57	M
X17	2	10	1	59	20	6	13	85	I
X18	1	6	1	63	26	1	8	90	I
X19	9	31	5	22	23	8	45	53	M
X20	6	33	6	28	15	10	45	53	M
X21	6	2	0	55	35	0	8	90	I
X22	7	32	4	23	22	10	43	55	M
X23	15	10	26	20	20	7	51	47	O
X24	17	26	2	24	22	7	45	53	M
X25	0	4	0	64	28	2	4	94	I
X26	8	25	15	22	16	12	48	50	M
X27	6	33	5	22	25	7	44	54	M
X28	0	6	1	60	28	3	7	91	I
X29	0	4	1	66	21	6	5	93	I
X30	9	29	7	26	21	6	45	53	M

Sumber: Pengolahan data 2025

Berdasarkan Tabel 4.4, telah teridentifikasi sebanyak 19 atribut kualitas yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari jumlah tersebut, terdapat 2 atribut yang termasuk dalam kategori A (*Attractive*), yaitu atribut yang memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan apabila dipenuhi, namun apabila tidak dipenuhi maka mempengaruhi penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Selanjutnya, terdapat 4 atribut yang termasuk dalam kategori O (*One-Dimensional*), di mana kepuasan pelanggan akan meningkat jika atribut ini dipenuhi dan akan menurun apabila tidak dipenuhi. Selain itu, terdapat 13 atribut yang diklasifikasikan ke dalam kategori M (*Must-Be*), yaitu atribut yang bersifat mendasar; pemenuhannya tidak meningkatkan kepuasan secara signifikan, namun ketidakhadirannya dapat menurunkan kepuasan pelanggan secara drastis. Adapun atribut yang termasuk dalam kategori I (*Indifferent*), Q (*Questionable*), dan R (*Reverse*) tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap peningkatan maupun penurunan kepuasan pelanggan.

Tabel di bawah ini menyajikan hasil klasifikasi 19 atribut kualitas yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tabel 4.5 Atribut yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

No	Katagori Kano	Kode	Atribut
1	Attractive	X2	Kondisi ruangan pelanggan bersih, rapi dan dingin.
2		X11	Solusi yang diberikan dalam suatu masalah memperhatikan nilai yang baik
3	One-Dimensional	X8	Dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang pelanggan ajukan
4		X23	Adanya petunjuk arah di atas kapal
5		X14	ABK atau Kru kapal melakukan pekerjaan yang telah ditentukan di atas kapal
6		X7	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan
7		X1	Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai
8		X4	ABK atau Kru kapal tidak bercanda saat sedang bekerja
9	Must-Be	X5	Kemudahan dalam mendapatkan informasi di atas kapal
10		X6	ABK atau Kru kapal memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir
11		X26	ABK atau Kru kapal dapat memberikan penjelasan terkait pelayanan di atas kapal
12		X9	ABK atau Kru kapal memastikan fasilitas seperti AC dan toilet dapat digunakan selama perjalanan
13		X16	ABK atau Kru yang sopan, ramah, tertib dan rapi saat melayani pelanggan
14		X19	ABK atau Kru kapal menggunakan safety sesuai prosedur perusahaan
15		X20	ABK atau Kru kapal melakukan prosedur operasi standar (SOP)
16		X22	Penanggung jawab di atas kapal dapat dihubungi dan mudah ditemui
17		X24	Fasilitas keselamatan diletakkan di tempat yang mudah terjangkau

Sumber: Perhitungan data 2025

4.7 Integrasi Metode *Servqual* dan Metode Kano

Berdasarkan perhitungan yang telah didapatkan dari perhitungan metode *Servqual* dan metode kano, Langkah berikutnya adalah melakukan pengintegrasian antara metode *Servqual* dengan metode Kano sebagai bahan akhir untuk melakukan analisa menggunakan metode *Zone of Tolerance*.

Tabel 4.6 Integrasi Metode *Servqual* dan Metode Kano

Dimensi <i>Servqual</i>	Atribut	Kode Atribut	Katagori	Nilai Gap
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai	X1	M	-1,173
	Kondisi ruangan pelanggan bersih, rapi dan dingin.	X2	A	-0,102
	ABK atau Kru menggunakan seragam saat bertugas.	X3	I	0,245

Lanjutan Integrasi Metode *Servqual* dan Metode Kano

Dimensi <i>Servqual</i>	Atribut	Kode Atribut	Katagori	Nilai Gap
Kehandalan (Reliability)	ABK atau Kru kapal tidak bercanda saat sedang bekerja	X4	M	0,765
	Kemudahan dalam mendapatkan informasi di atas kapal	X5	M	-0,133
	ABK atau Kru kapal memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir	X6	M	-0,429
Ketanggapan (Responsiveness)	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan	X7	O	-1,173
	Dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang pelanggan ajukan	X8	O	-0,018
	ABK atau Kru kapal memastikan fasilitas seperti AC dan toilet dapat digunakan selama perjalanan	X9	M	-0,075
Keterampilan (Competence)	ABK atau Kru kapal dapat melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan	X10	I	0,357
	Solusi yang diberikan dalam suatu masalah memperhatikan nilai yang baik	X11	A	-0,020
	ABK atau Kru memiliki keahlian khusus sesuai posisinya (seperti bagian deck dan engine)	X12	I	0,490
Dapat Dipercaya (Credibility)	ABK atau Kru kapal dapat dipercaya dalam menjalankan tugas (bertanggung jawab atas keselamatan semua pelanggan)	X13	I	0,194
	ABK atau Kru kapal melakukan pekerjaan yang telah ditentukan di atas kapal	X14	O	-0,020
	ABK atau Kru kapal memberikan hasil kerja yang baik di atas kapal	X15	I	-0,388
Kesopanan (Courtesy)	ABK atau Kru yang sopan, ramah, tertib dan rapi saat melayani pelanggan	X15	M	0,357
	ABK atau Kru kapal menghormati pelanggan	X17	I	-0,662
	ABK atau Kru kapal mementingkan kepentingan pelanggan	X18	I	-0,582
Keamanan (Security)	ABK atau Kru kapal menggunakan safety sesuai prosedur perusahaan	X19	M	-0,378
	ABK atau Kru kapal melakukan prosedur operasi standar (SOP)	X20	M	-0,163
	ABK atau Kru kapal memberikan pengawasan di setiap sisi kapal untuk memastikan keamanan pelanggan	X21	I	-0,541
Mudah Diakses (Access)	Penanggung jawab di atas kapal dapat dihubungi dan mudah ditemui	X22	M	-0,398
	Adanya petunjuk arah di atas kapal	X23	O	-0,010
	Fasilitas keselamatan diletakkan di tempat yang mudah terjangkau	X24	M	-0,554

Lanjutan Integrasi Metode *Servqual* dan Metode Kano

Dimensi <i>Servqual</i>	Atribut	Kode Atribut	Katagori	Nilai Gap
Komunikasi (Communication)	ABK atau Kru kapal menggunakan Bahasa yang mudah dipahami pelanggan saat memberikan informasi	X25	I	-0,347
	ABK atau Kru kapal dapat memberikan penjelasan terkait pelayanan di atas kapal	X26	M	-0,786
	ABK atau Kru kapal dapat berkomunikasi secara efektif dan efisien terhadap pelanggan	X27	M	0,079
Mengerti Pelanggan (Understanding the Customer)	ABK atau Kru kapal memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan yang membutuhkan bantuan.	X28	I	-0,424
	ABK atau Kru kapal menunjukkan empati terhadap kekhawatiran atau keluhan pelanggan.	X29	I	-0,627
	ABK atau Kru kapal bersikap sopan dan ramah ke pelanggan selama dalam pelayaran.	X30	M	-0,354

Sumber: Perhitungan data 2025

Berdasarkan tabel 4.6 diatas penginterasian metode *Servqual* dan metode kano di dapat 4 atribut kualitas pelayanan yaitu:

1. Dalam penerapan metode Kano, analisis ini secara khusus memfokuskan pada atribut-atribut kualitas layanan yang termasuk dalam kategori One-Dimensional (O). Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa atribut dalam kategori tersebut memiliki peran yang sangat signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Atribut One-Dimensional menunjukkan hubungan linier antara kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan artinya, semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan pada atribut ini, maka tingkat kepuasan pelanggan pun akan meningkat secara langsung. Sebaliknya, apabila atribut ini tidak terpenuhi dengan optimal, pelanggan akan merasakan ketidakpuasan secara nyata. Oleh karena itu, dalam upaya peningkatan kualitas layanan, atribut-atribut yang tergolong dalam kategori ini, yaitu X7, X8, X11, dan X14.
2. Dalam metode *Servqual*, analisis difokuskan pada atribut-atribut layanan yang memiliki nilai kesenjangan (gap) negatif yang tinggi, karena hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat selisih yang cukup

besar antara harapan dan persepsi pelanggan. Semakin besar nilai gap negatif suatu atribut, maka semakin menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan pelayanan yang diterima, sehingga atribut tersebut perlu segera diperbaiki. Berdasarkan hasil analisis, atribut X1 dan X7 termasuk ke dalam kategori ini dengan nilai gap -1,173. Dengan demikian menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas layanan.

hasil dari pengintregrasian kedua metode ini akan digunakan sebagai bahan untuk menganalisa menggunakan metode *Zone of Tolerance*.

4.8 Penerapan Metode *Zone of Tolerance*

Analisa *Zone of Tolerance* ini akan dilakukan dari hasil pengintregrasian metode *Servqual* dan metode Kano yang menghasilkan 6 atribut yang nantinya akan menghasilkan pemetaan ZOT. Pemetaan ZOT akan digunakan untuk menentukan prioritas yang harus dilakukan oleh perusahaan. Nilai ZOT yang didapatkan dari selisih antara nilai harapan dan nilai minimum. Untuk mendapatkan nilai MSA (*Measure or Service Adequacy*) akan didapatkan dari selisih nilai antara kinerja dengan minimum. Setelah itu MSS (*Measure of Service Superiority*) didapatkan dari selisih antara nilai kinerja dan nilai harapan. Berikut hasil perhitungan dari metode *Zone of Tolerance*.

Tabel 4.7 Hasil Perhitungan *Zone of Tolerance*

Atribut	Kode Atribut	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	Nilai Minimum	MSA	MSS	ZOT
Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai	X1	2,398	3,571	3,612	-1,214	-1,173	-0,041
Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan	X7	2,582	3,755	3,776	-1,194	-1,173	-0,021
Dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang pelanggan ajukan	X8	3,714	3,732	3,694	0,02	-0,018	0,038

Lanjutan Hasil Perhitungan *Zone of Tolerance*

Atribut	Kode Atribut	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	Nilai Minimum	MSA	MSS	ZOT
Solusi yang diberikan dalam suatu masalah memperhatikan nilai yang baik	X11	3,612	3,633	3,602	0,01	-0,021	0,031
ABK atau Kru kapal melakukan pekerjaan yang telah ditentukan di atas kapal	X14	3,714	3,735	3,592	0,122	-0,021	0,143

Sumber: Pengolahan Data 2025

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel sebelumnya, diketahui bahwa seluruh atribut layanan masih berada pada tingkat yang belum memuaskan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai *Mean Service Score* (MSS) yang masih bernilai negatif. Meskipun demikian, terdapat sejumlah atribut yang masih dapat diterima oleh pelanggan, yang mengindikasikan bahwa pelanggan masih mampu menoleransi kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. terdapat pula atribut-atribut dengan nilai *Mean Service Adequacy* (MSA) dan MSS yang keduanya negatif, yang menandakan bahwa pelanggan tidak dapat menoleransi kualitas layanan yang diterima. Atribut-atribut ini membutuhkan perbaikan segera, karena telah melampaui batas bawah zona toleransi pelanggan.

Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi atribut mana yang masih dapat diterima dan mana yang memerlukan perbaikan, berikut disajikan pemetaan *Zone of Tolerance* (ZOT) dalam bentuk tabel

Tabel 4.8 Pemetaan *Zone of Tolerance*

Kode Atribut	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	Nilai Minimum	MSA	MSS	ZOT	Evaluasi
X1	2,398	3,571	3,612	-1,214	-1,173	-0,041	Perlu Perbaikan
X7	2,582	3,755	3,776	-1,194	-1,173	-0,021	Perlu Perbaikan
X8	3,714	3,732	3,694	0,02	-0,018	0,038	Masih dapat diterima
X11	2,612	3,633	3,602	0,01	-0,021	0,031	Masih dapat diterima
X14	3,714	3,735	3,592	0,122	-0,021	0,143	Masih dapat diterima

Sumber: pengolahan Data 2025

Berdasarkan tabel pemetaan *Zone of Tolerance* (ZOT), dapat diketahui bahwa terdapat tiga atribut, yaitu X8, X11, dan X14, yang masih berada dalam batas toleransi pelanggan, sehingga kualitas pelayanan pada atribut-atribut tersebut masih

dapat diterima. Namun demikian, terdapat dua atribut, yakni X1 fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai. Berdasarkan acuan dari *Find Us On*, standar ketersediaan fasilitas adalah satu unit toilet beserta satu wastafel untuk setiap dua belas penumpang. Sementara itu, pada kapal yang menjadi objek penelitian ini, rasio ketersediaan toilet adalah satu toilet untuk setiap sebelas penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah fasilitas toilet pada kapal tersebut telah melampaui standar yang direkomendasikan. dan X7 Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan , yang memerlukan perbaikan segera, karena keduanya menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa atribut X1 dan X7 menjadi penyebab utama munculnya persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Oleh karena itu, kedua atribut tersebut perlu mendapat perhatian prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

4.9 Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan dalam penelitian ini diprioritaskan berdasarkan atribut-atribut layanan yang memerlukan perbaikan, sebagaimana telah diidentifikasi melalui tabel pemetaan *Zone of Tolerance* (ZOT) yang disajikan pada Tabel 4.8. Penyusunan rekomendasi ini didasarkan pada hasil observasi lapangan, guna memastikan bahwa saran yang diberikan bersifat aplikatif dan relevan dengan kondisi aktual di lapangan. Adapun Tabel 4.9 berikut ini menyajikan rekomendasi perbaikan yang telah disusun berdasarkan skala prioritas atribut layanan yang membutuhkan peningkatan kualitas.

Tabel 4.9 Rekomendasi

No	Atribut	Rekomendasi
1	Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai. (X1)	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan peralatan toilet standar seperti tisu, sabun cuci tangan, tempat sampah tertutup, dan cermin. • Menambahkan pencahayaan yang memadai. • Menyediakan papan informasi jadwal pembersihan dan checklist pemeliharaan untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan pelanggan. • Menugaskan petugas kebersihan khusus untuk toilet guna memastikan kondisi selalu bersih, higienis, dan berfungsi dengan baik.

Lanjutan Rekomendasi

No	Atribut	Rekomendasi
2	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan (X7)	<ul style="list-style-type: none">• Susun prosedur standar (SOP) untuk menerima, mencatat, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan.• Menyediakan berbagai media pengaduan seperti kotak saran di area strategis kapal, layanan pesan WhatsApp, email, atau aplikasi digital pelanggan• Adakan pelatihan rutin terkait komunikasi, empati, dan pengambilan keputusan cepat.

Sumber : Pengolahan data 2025

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pelayanan yang dilakukan oleh peneliti dengan mengintegrasikan metode Kano dan *Zone of Tolerance* (ZOT), maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual*

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual*, yang membandingkan persepsi dan harapan pelanggan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai gap yang bernilai negatif. Dua atribut dengan nilai gap negatif terbesar adalah X1 (Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai) dan X7 (Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan), yang masing-masing memiliki nilai gap sebesar -1,173. Hal ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian signifikan antara ekspektasi pelanggan dan pelayanan aktual yang diterima.

2. Identifikasi Pengaruh Atribut terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano Melalui pengolahan data kuesioner dengan metode Kano, teridentifikasi sebanyak 19 atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Di antaranya terdapat:

- a. 2 atribut dalam kategori Attractive (A), yaitu:
 - X2(Kondisi ruangan pelanggan bersih, rapi, dan dingin)
 - X11(Solusi yang diberikan dalam suatu masalah memperhatikan nilai yang baik)
- b. 4 atribut dalam kategori One-Dimensional (O), yaitu: X7, X8, X14, dan X23
- c. 13 atribut dalam kategori Must-be (M), yaitu: X1, X4, X5, X6, X9, X16, X19, X20, X22, X24, X26, X27, dan X30

3. Penentuan Prioritas Perbaikan Pelayanan Berdasarkan Metode *Zone of Tolerance* (ZOT). Prioritas perbaikan pelayanan ditentukan berdasarkan nilai Mean Service Score (MSS) dan Mean Service Adequacy (MSA). Atribut dengan nilai MSS dan MSA yang bernilai negatif dianggap sebagai atribut yang tidak dapat ditoleransi oleh pelanggan, karena menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas terhadap kualitas layanan yang diterima. Hasil pemetaan ZOT menunjukkan terdapat dua atribut yang harus menjadi prioritas perbaikan, yaitu:
 - X1 (Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai) Rekomendasi perbaikannya meliputi: Menyediakan peralatan toilet standar seperti tisu, sabun cuci tangan, tempat sampah tertutup, dan cermin, Menambahkan pencahayaan yang memadai, Menyediakan papan informasi jadwal pembersihan dan checklist pemeliharaan untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan pelanggan, Menugaskan petugas kebersihan khusus untuk toilet guna memastikan kondisi selalu bersih, higienis, dan berfungsi dengan baik.
 - X7 (Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan) Rekomendasi perbaikan antara lain: Susun prosedur standar (SOP) untuk menerima, mencatat, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan, Menyediakan berbagai media pengaduan seperti kotak saran di area strategis kapal, layanan pesan WhatsApp, email, atau aplikasi digital pelanggan, dan Adakan pelatihan rutin terkait komunikasi, empati, dan pengambilan keputusan cepat.

5.2 Saran

1. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menggabungkan metode *Servqual*, Kano, dan *Zone of Tolerance* (ZOT) dalam menganalisis kualitas pelayanan. Oleh karena itu, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk

- Memperluas lingkup penelitian, baik dari sisi jumlah responden maupun cakupan wilayah penelitian, guna memperoleh hasil yang lebih representatif dan generalisable.
- Mengintegrasikan metode analisis tambahan seperti *Importance-Performance Analysis (IPA)* atau *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait prioritas perbaikan pelayanan.
- Menggali lebih dalam faktor-faktor non-layanan yang dapat mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan, seperti kondisi cuaca, regulasi keselamatan, atau aspek budaya lokal.

2. Bagi Perusahaan

- Atribut yang telah diidentifikasi sebagai prioritas perbaikan dapat dijadikan acuan utama dalam perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan, sehingga intervensi yang dilakukan lebih terarah dan berbasis pada kebutuhan aktual pelanggan.
- Upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan bertujuan untuk memperkecil kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, sehingga perusahaan dapat membangun tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page is intentionally left blank

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, R., Usianti, S., & Prawatya, Y. E. (2024). *Evaluasi dan Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan JNE Express Kedawangan Dengan Metode Service of Quality (Servqual), Zone of Tolerance (ZOT) dan Kano*. **Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura**, 8(1).
- Apriyani, P., Zahra, R. L., Ananda, S. B., Az-Zahra, S. A., Nabilah, T., Aulia, Y. S., & Wardiyah, M. L. (2024). *Perkembangan Transportasi Nasional Tahun 2024 (Januari-Maret)* **Teknofile: Jurnal Sistem Informasi**, 2(6), 368-384.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). *Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode SERVQUAL dan model kano (studi kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan)*: **Jurnal Teknik Industri**, 5(2), 77-84.
- Banjarnahor, K. S., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi Ferizy dan Persepsi Harga Terhadap Penggunaan Ulang Layanan di PT ASDP Indonesia Ferry (Studi Kasus Penumpang Rute Merak-Bakauheni)*. **Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital**, 1(3), 192-203.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). *Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran)*. **Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial**, 3(1), 211-224.
- Farid, M., & Kirono, I. (2024). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode SERVQUAL di PT. Pos Indonesia KCU Surabaya. Komitmen*: **Jurnal Ilmiah Manajemen**, 5(1), 34-43.
- Fitriani, R., Putra, E. F. E., Nailah, H., & Permana, R. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Reguler Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelabuhan Bakauheni. Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 7(2), 315-329.
- Kasinem, K. (2021). *Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat*. **Jurnal Media Wahana Ekonomika**, 17(4), 329-339.
- Nasution, M. N. (2015). **Manajemen Mutu Terpadu**, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rahmi, A. N. F., & Zulvia, P. (2024). *Pengintegrasian Metode Zone of Tolerance (ZOT) dan Kano dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Sistem Rujukan Pengguna BPJS (Studi Kasus: Puskesmas Dago)*. Konferensi Nasional

Ilmu Administrasi, 8(1), 273-281.

Prasetyo, M. E., & Sulistiyowati, W. (2022, November). *Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode Kano (Pada Jasa Pengiriman Barang PT. XYZ)*. In Prosiding Semnas Inotek (Seminar Nasional Inovasi Teknologi) (Vol. 6, No. 3, pp. 001-009).

Rasendiya, G. (2023). *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Zone of Tolerance dan Kano Dalam Upaya Peningkatan Layanan Jasa Penginapan (Studi Kasus: Penginapan Saung Aki Nini)* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).

Silalahi, B. S., & Kaunang, F. J. (2022). *Analisis Service Quality pada Aplikasi Dana berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Menggunakan Metode SERVQUAL dan Model Kano*. **Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi (TeIKA)**, 12(02), 121-133.

Syahputra, A. F. (2025). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan KM. Express Bahari Rute Gresik-Bawean Dengan Metode SERVQUAL dan IPA*. **JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)**, 5(2), 169-177.

Ume, G., Mandey, S. L., & Tawas, H. (2022). *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Penumpang Kapal Majestic Dan Kapal Saint Marry Di Pelabuhan Manado*. **Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi**, 10(2), 154-163).

Wijaya, T. (2018). **Manajemen Kualitas Jasa**, Jakarta: Indeks.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Penumpang

Jumlah Penumpang yang Naik dari Surabaya Tahun 2024

No	Pelabuhan Asal	Pelabuhan Tujuan	Jumlah Penumpang
1	Surabaya	Tanjung Priok	301
2	Surabaya	Kijang	212
3	Surabaya	Makassar	6.270
4	Surabaya	Bau-Bau	3.021
5	Surabaya	Namlea	2.628
6	Surabaya	Ambon	2.845
7	Surabaya	Ternate	2.320
8	Surabaya	Bitung	689
9	Surabaya	Joilolo	1
10	Surabaya	Pulau Batam	113
11	Surabaya	Belawan	25
12	Surabaya	Batulicin	260
13	Surabaya	Pare-Pare	4
14	Surabaya	Bontang	2
15	Surabaya	Sorong	97
16	Surabaya	Manokwari	58
17	Surabaya	Nabire	85
18	Surabaya	Serui	26
19	Surabaya	Biak	7
20	Surabaya	Jayapura	54
21	Surabaya	Ambon	152
Total penumpang tahun 2024			19.170

Atribut Pertanyaan Kuesioner

No	Dimensi	Kode	Atribut	Referensi
1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	X1	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas di kapal	Aryasena et al 2024
2		X2	Penampilan ABK rapi dan professional	
3		X3	Ketersediaan informasi yang jelas di dalam kapal (petunjuk arah)	
4	<i>Reliability</i> (kehandalan)	X4	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan kapal	Aryasena et al 2024
5		X5	Kualitas pelayanan saat di atas kapal	
6		X6	Para ABK tidak bercanda saat sedang bekerja	
7	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	X7	Kru memastikan fasilitas umum dapat digunakan selama perjalanan (toilet, air panas, ac dll)	Aryasena et al 2024
8		X8	Cepat dan tanggap terhadap keluhan pelanggan di atas kapal	
9		X9	Dapat menjawab terkait pertanyaan pelanggan	
10	<i>Competence</i> (ketrampilan)	X10	Kru kapal mampu menjelaskan informasi perjalanan dengan jelas	Mustakim et al 2017
11		X11	Kru kapal memiliki sikap yang ramah dan bersahabat	
12		X12	Kru kapal dapat berkomunikasi yang efektif dengan pelanggan.	
13	<i>Credibility</i> (dapat dipercaya)	X13	Kru kapal memberikan informasi yang jujur dan transparan saat bertugas	Farid dan kirono 2024
14	<i>Credibility</i> (dapat dipercaya)	X14	Kru kapal tanggap dengan cepat menerima keluhan pelanggan	Farid dan kirono 2024
15		X15	Ketanggapan kru kapal saat pelanggan membutuhkan bantuan atau	
16	<i>Courtesy</i> (kesopanan)	X16	Kru kapal yang sopan, ramah, tertib dan rapi	Mustakim et al 2017
17		X17	Kru kapal menghormati pelanggan	
18		X18	Kru kapal mementingkan keperluan pelanggan	
19	<i>Security</i> (keamanan)	X19	Prosedur keselamatan di kapal dijalankan dengan baik	Mustakim et al 2017
20		X20	Kru Menggunakan Atribut saat Bertugas	
21		X21	Kru kapal menggunakan safety sesuai prosedur perusahaan.	
22	<i>Access</i> (mudah diakses)	X22	Kru kapal yang bertugas dapat mudah di hubungi	Mustakim et al 2017
23		X23	Fasilitas umum mudah di akses (tempat duduk, toilet, dll)	
24		X24	Peralatan keselamatan diletakkan di tempat yang mudah terjangkau	

No	Dimensi	Kode	Atribut	Referensi
25	<i>Communication</i> (komunikasi)	X25	Kru kapal memberikan instruksi yang mudah dipahami pelanggan	Mustakim et al 2017
26		X26	Kru kapal menggunakan Bahasa yang dapat dipahami oleh pelanggan	
27		X27	Kru kapal dapat berkomunikasi dengan efektif dan efisien terhadap pelanggan	
28	<i>Understanding the Customer</i> (mengerti pelanggan)	X28	Perusahaan memberikan rasa nyaman terhadap pelanggan	Mustakim et al 2017
29		X29	Kru kapal bersikap sopan terhadap pelanggan	
30		X30	Keramaan kru kapal terhadap pelanggan	

Lampiran 2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Correlations																			
	DS1	AS1	PS1	DS2	AS2	PS2	DS3	AS3	PS3	DS4	AS4	PS4	DS5	AS5	PS5	DS6	AS6	PS6	DS7
DS1	Pearson Correlation	1	.998**	.998**	.998**	.999**	.997**	.998**	.998**	.996**	.998**	.998**	.997**	.999**	.998**	.999**	.998**	.998**	
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
AS1	Pearson Correlation	.998**	1	.998**	.998**	.999**	.997**	.999**	.998**	.997**	.998**	.998**	.998**	.998**	.998**	.997**	.998**	.998**	
	Sig. (2-tailed)		<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
PS1	Pearson Correlation	.998**	.998**	1	.998**	.998**	.999**	.998**	.999**	.998**	.998**	.998**	.998**	.998**	.999**	.998**	.998**	.997**	
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
DS2	Pearson Correlation	.998**	.998**	.998**	1	.997**	.997**	.999**	.998**	.996**	.999**	.999**	.996**	.999**	.998**	.999**	.998**	.997**	
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
AS2	Pearson Correlation	.999**	.999**	.998**	.997**	1	.997**	.998**	.998**	.998**	.998**	.998**	.999**	.998**	.998**	.999**	.998**	.997**	
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
PS2	Pearson Correlation	.997**	.997**	.999**	.997**	.997**	1	.997**	.998**	.998**	.997**	.998**	.998**	.996**	.998**	.998**	.997**	.996**	
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
DS3	Pearson Correlation	.998**	.999**	.998**	.999**	.998**	.997**	1	.998**	.996**	.999**	.998**	.997**	.999**	.999**	.998**	.999**	.997**	.999**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
AS3	Pearson Correlation	.998**	.998**	.999**	.998**	.998**	.998**	.998**	1	.998**	.998**	.999**	.998**	.998**	.998**	.999**	.998**	.999**	.997**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
PS3	Pearson Correlation	.996**	.997**	.998**	.996**	.998**	.998**	.996**	.998**	1	.996**	.998**	.999**	.996**	.998**	.998**	.996**	.997**	.995**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	
DS4	Pearson Correlation	.998**	.998**	.998**	.999**	.998**	.997**	.999**	.998**	.996**	1	.999**	.997**	.999**	.999**	.998**	.999**	.997**	.999**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	

Lampiran 3 Kuesioner *Servqual*

PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth
Bapak/Ibu penumpang
KM. Dorolonda

Dengan hormat,

Bersamaan surat ini perkenankan saya menyampaikan kuesioner untuk kepentingan penyusunan tugas akhir. Dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kapal Penumpang KM. Dorolonda dengan Metode Kano dan Metode Zone of Tolerance**”. Saya mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini sesuai dengan pelayanan yang dirasakan oleh Bapak/Ibu. Hasil dari jawaban kuesioner ini bersifat rahasia. Adapun data dari kuesioner ini hanya digunakan untuk kepentingan Tugas Akhir, sehingga kerahasiaan data Bapak/Ibu akan saya jaga.

Berikut adalah identitas peneliti:

Nama : Alfan Hakiki

NRP : 1121040031

Mahasiswa Politeknik Perkapalan Negeri Surabya Program Studi D4-Manajemen Bisnis
Besar harapan saya, Bapak/Ibu berkenan membantu dalam pengisian kuesioner ini.
Jawaban Bapak/Ibu tersebut merupakan kontribusi yang berharga bagi penelitian saya. Atas waktu
dan perhatian yang Bapak/Ibu berikan, saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui/Menyetujui

PT. PELNI (Persero)
Cabang Surabaya

DIAN MAJID)

Hormat Saya


(Alfan Hakiki)

Kuesioner *Servqual* yang Dibagikan Kepada Responden

A. Identitas Responden :						
Nama : Ahmad Nursham						
Usia : 23						
Jenis kelamin : <input checked="" type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan						
Berapa kali menggunakan KM. Dorolonda : <input type="checkbox"/> Pertama kali <input type="checkbox"/> >1 kali < 5 kali <input checked="" type="checkbox"/> 5 kali < 10 kali <input type="checkbox"/> >10 kali						
Tujuan perjalanan : <input checked="" type="checkbox"/> Dinas <input type="checkbox"/> Wisata <input type="checkbox"/> Mudik <input type="checkbox"/> Lainnya:....						
B. Petunjuk Pengisian Kuesioner :						
Mohon berikan tanda (✓) pada kolom yang telah disediakan pada daftar pertanyaan kuesioner dengan memperhatikan skala berikut ini:						
1 = Sangat Tidak Puas		3 = Cukup Puas		5 = Sangat Puas		
2 = Tidak Puas		4 = Puas				
No	Pertanyaan	Skala				
		1	2	3	4	5
<i>Bukti Fisik (Tangibel)</i>						
X.1	Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai (ukuran kinerja)			✓		
	Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai (ukuran harapan)			✓		
	Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai (ukuran minimum)			✓		
X.2	Kondisi ruangan pelanggan bersih, rapi dan dingin. (ukuran kinerja)				✓	
	Kondisi ruangan pelanggan bersih, rapi dan dingin. (ukuran harapan)			✓		
	Kondisi ruangan pelanggan bersih, rapi dan dingin. (ukuran minimum)			✓		
X.3	ABK atau Kru menggunakan seragam saat bertugas. (ukuran kinerja)				✓	
	ABK atau Kru menggunakan seragam saat bertugas. (ukuran harapan)			✓		
	ABK atau Kru menggunakan seragam saat bertugas. (ukuran minimum)			✓		

No	Pertanyaan	Skala				
		1	2	3	4	5
Keterampilan (Competence)						
X.10	ABK atau Kru kapal dapat melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan (ukuran kinerja)		✓			✓
	ABK atau Kru kapal dapat melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan (ukuran harapan)					✓
	ABK atau Kru kapal dapat melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan (ukuran minimum)					✓
X.11	Solusi yang diberikan mempertimbangkan nilai-nilai yang baik (ukuran kinerja)					✓
	Solusi yang diberikan mempertimbangkan nilai-nilai yang baik (ukuran harapan)					✓
	Solusi yang diberikan mempertimbangkan nilai-nilai yang baik (ukuran minimum)			✓		
X.12	ABK atau Kru memiliki keahlian khusus sesuai posisinya (seperti bagian deck dan engine) (ukuran kinerja)					✓
	ABK atau Kru memiliki keahlian khusus sesuai posisinya (seperti bagian deck dan engine) (ukuran harapan)			✓		
	ABK atau Kru memiliki keahlian khusus sesuai posisinya (seperti bagian deck dan engine) (ukuran minimum)			✓		
Dapat Dipercaya (Credibility)						
X.13	ABK atau Kru kapal dapat dipercaya dalam menjalankan tugas (bertanggung jawab atas keselamatan semua pelanggan) (ukuran kinerja)					✓
	ABK atau Kru kapal dapat dipercaya dalam menjalankan tugas (bertanggung jawab atas keselamatan semua pelanggan) (ukuran harapan)					✓
	ABK atau Kru kapal dapat dipercaya dalam menjalankan tugas (bertanggung jawab atas keselamatan semua pelanggan) (ukuran minimum)					✓
X.14	ABK atau Kru kapal melakukan pekerjaan yang telah ditentukan di atas kapal (ukuran kinerja)				✓	
	ABK atau Kru kapal melakukan pekerjaan yang telah ditentukan di atas kapal (ukuran harapan)				✓	
	ABK atau Kru kapal melakukan pekerjaan yang telah ditentukan di atas kapal (ukuran minimum)		✓			
X.15	ABK atau Kru kapal memberikan hasil kerja yang baik di atas kapal (ukuran kinerja)					✓
	ABK atau Kru kapal memberikan hasil kerja yang baik di atas kapal (ukuran harapan)					✓
	ABK atau Kru kapal memberikan hasil kerja yang baik di atas kapal (ukuran minimum)					✓

Kuesioner *Servqual* Via Google Form yang Dibagikan Kepada Responden

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAPAL PENUMPANG KM. DOROLONDA MENGGUNAKAN METODE KANO DAN ZONE OF TOLERANCE

B I U ↲ X

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Responden yang terhormat,

Perkenalkan, saya Alfan Hakiki, Mahasiswa Manajemen Bisnis di Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya. Saat ini, saya sedang melaksanakan penelitian Tugas Akhir dengan judul:

"Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan KM. Dorolonda Menggunakan Metode Kano dan Zone of Tolerance".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada KM. Dorolonda, dengan pendekatan kombinasi metode Kano dan metode Zone of Tolerance (ZOT).

Untuk itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai responden untuk mengisi kuesioner ini secara jujur dan objektif sesuai dengan pengalaman pribadi Anda saat menggunakan jasa KM. Dorolonda.

Jawaban yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian Tugas Akhir.

Atas waktu dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Alfan Hakiki

Mahasiswa Manajemen Bisnis, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya.

Petunjuk Pengisian Kuesioner SERQUAL



Mohon berikan tanda (✓) pada kolom yang telah disediakan pada daftar pertanyaan kuesioner dengan memperhatikan skala berikut ini:

1= Sangat Tidak Puas

2= Tidak Puas

3= Cukup Puas

4= Puas

5= Sangat Puas

Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai (**ukuran kinerja**) *

1

2

3

4

5

Baris 1

Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai (**ukuran harapan**)

1

2

3

4

5

Baris 1

Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai (**ukuran minimum**)

1

2

3

4

5

Baris 1

Pengolahan Data Dengan Metode *Servqual*

No	Atribut Layanan	Responden 1 D	Responden 2 D	Responden 3 D	Responden 4 D	Responden 5 D	Responden 6 D	Responden 7 D	Responden 8 D	Responden 9 D	Responden 10 D	Responden 11 D	Responden 12 D	Responden 13 D	Responden 14 D	Responden 15 D	Responden 16 D
X1	Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4
X2	Kondisi ruangan pelanggan bersih, rapi dan dingin.	3	4	5	3	1	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	4
X3	ABK atau Kru menggunakan seragam saat bertugas.	4	3	4	5	1	4	3	4	3	3	4	2	2	4	5	4
X4	ABK atau Kru kapal tidak berbicara saat sedang bekerja	4	5	4	4	1	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4
X5	Kemudahan dalam mendapatkan informasi di atas kapal	5	2	4	5	2	1	2	2	4	1	3	4	2	4	3	4
X6	ABK atau Kru kapal memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir	3	4	4	5	1	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4
X7	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan	4	3	4	4	1	4	2	4	3	3	3	4	3	4	5	4
X8	Upaya memberikan jawaban atas pertanyaan yang peranggan	4	5	4	4	1	4	1	4	3	3	3	4	3	4	3	4
X9	ABK atau Kru kapal memastikan fasilitas seperti AC dan toilet dapat digunakan selama perjalanan	4	4	4	4	1	4	1	4	3	3	3	4	2	4	4	4
X10	ABK atau Kru kapal dapat melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan	4	2	4	4	1	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4
X11	Solusi yang diberikan dalam suatu masalah memperhatikan nilai yang baik	3	4	4	3	3	2	3	2	4	1	4	1	3	1	4	1
X12	ABK atau Kru memiliki keahlian khusus sesuai posisinya (seperti bagian deck dan engine)	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4
X13	ABK atau Kru kapal dapat dipercaya dalam menjalankan tugas (bertanggung jawab atas keselamatan semua pelanggan)	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
X14	ABK atau Kru kapal melakukan pekerjaan yang telah ditentukan di atas kapal	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4
X15	ABK atau Kru kapal memberikan rasa nyaman yang baik di atas kapal	3	3	2	4	4	1	2	4	3	3	4	2	3	1	2	4
X16	ABK atau Kru yang sopan, ramah, terib dan rapi saat melayani pelanggan	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4
X17	ABK atau Kru kapal menghormati pelanggan	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
X18	ABK atau Kru kapal mempertingkatkan kepentingan pelanggan	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
X19	ABK atau Kru kapal menghormati satya serta tunduk prosedur	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4
X20	ABK atau Kru kapal melakukan prosedur operasi standar (SOP)	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
X21	ABK atau Kru kapal memberikan pengawasan di setiap sisi kapal untuk memastikan keamanan pelanggan	5	5	4	4	4	4	2	4	3	3	4	5	2	3	4	4
X22	Peranggong jawab di atas kapal dapat dihitung dan mudah dimengerti	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4
X23	Adanya petunjuk arah di atas kapal	5	4	3	2	4	3	3	4	4	2	4	2	3	4	3	5
X24	Fasilitas keselamatan diletakkan di tempat yang mudah	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4
X25	ABK atau Kru kapal menggunakan Bahasa yang mudah dipahami pelanggan saat memberikan informasi	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
X26	ABK atau Kru kapal dapat memberikan penjelasan terkait pelayanan di atas kapal	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4
X27	ABK atau Kru kapal dapat berkomunikasi secara efektif dan efisien terhadap pelanggan	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4
X28	ABK atau Kru kapal memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan yang membutuhkan bantuan	3	5	4	4	4	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	4
X29	ABK atau Kru kapal menunjukkan empati terhadap kekhawatiran atau keluhan pelanggan	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
X30	ABK atau Kru kapal bersikap sopan dan ramah kepelanggan selama dalam delavaran	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4

Pengolahan Data Dengan Metode *Servqual*

Jumlah Respon															Rata-rata DS	Rata-rata AS	Rata-rata PS	GAP	
3	1	3	2	1	4	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3,571	3,612	2,398	-1,173
4	3	4	4	2	3	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	3,316	2,837	3,214	-0,102
4	2	3	4	2	5	4	5	3	4	5	2	5	4	2	5	3,355	3,357	3,439	-0,296
3	5	4	3	3	5	4	3	2	1	5	3	5	2	3	2	3,724	3,402	3,663	-0,061
1	2	2	3	2	2	3	3	3	1	4	3	4	4	3	5	3,143	2,847	3,010	-0,133
2	2	4	3	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	2	5	3,745	2,684	3,316	-0,429
2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	4	4	3,755	3,776	2,582	-1,173
2	5	3	2	3	4	4	4	3	3	5	5	5	1	2	3	3,732	3,694	3,714	-0,018
3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	5	2,755	2,673	2,680	-0,075
1	4	4	2	4	2	4	3	2	3	5	2	2	3	5	3	3,653	2,969	3,612	-0,041
5	4	3	5	4	3	2	2	5	5	5	4	3	4	4	5	3,633	3,602	3,612	-0,020
4	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	5	3,429	3,378	3,408	-0,020
3	4	1	5	3	3	3	4	2	2	2	4	2	5	4	4	3,612	2,969	3,184	-0,429
2	5	5	5	3	5	5	5	3	4	3	2	4	2	2	5	3,735	3,592	3,714	-0,020
3	3	1	4	4	1	4	2	2	5	1	2	3	2	2	4	3,458	3,082	3,122	-0,336
3	1	2	2	2	4	2	4	2	5	4	2	2	2	5	4	3,814	3,122	3,327	-0,488
3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3,835	2,929	3,173	-0,662
3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	5	3	2	3	3	4	3,735	3,061	3,153	-0,582
2	3	2	2	5	1	2	2	3	2	3	5	4	2	3	1	3,633	3,061	3,255	-0,378
4	1	4	2	1	2	3	4	5	2	5	4	2	3	2	2	3,622	3,235	3,459	-0,163
3	5	3	5	3	5	4	3	2	3	3	1	3	2	5	4	3,958	3,031	3,367	-0,591
1	2	3	2	3	2	2	3	2	5	4	1	4	5	3	2	3,745	3,082	3,347	-0,398
3	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	3	5	4	4	3	3,245	3,184	3,235	-0,010
1	3	4	4	3	2	5	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3,656	2,888	3,102	-0,554
5	2	3	4	2	3	4	2	3	1	5	2	5	4	3	4	3,643	2,796	3,296	-0,347
4	1	2	1	1	2	2	2	5	3	3	3	4	3	2	4	3,704	2,806	2,918	-0,786
4	3	4	2	2	5	2	2	4	5	2	2	2	3	3	4	3,763	2,969	3,327	-0,436
3	1	5	2	2	5	2	5	1	5	2	3	1	5	4	2	3,552	2,755	3,112	-0,440
2	3	5	2	2	1	2	1	5	2	2	5	2	5	2	3	3,740	2,827	3,112	-0,627
4	1	4	5	2	3	5	2	5	2	2	5	3	1	3	4	3,711	2,888	3,357	-0,354

Lampiran 4 Kuesioner Kano

A. Identitas Responden :

Nama : Iraw
Usia : 25
Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
Berapa kali menggunakan KM. Dorolonda : Pertama kali >1 kali < 5 kali
 >5 kali < 10 kali >10 kali
Tujuan perjalanan : Dinas Wisata
 Mudik Lainnya:....

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner :

Untuk setiap atribut layanan. Silakan pilih satu jawaban yang paling sesuai:

1. Saya tidak suka
- 2 Saya bisa menerimanya meskipun tidak ada
3. Netral
4. Saya menganggapnya wajar
5. Saya sangat senang

No.	Pertanyaan	Sekala				
		1	2	3	4	5
Bukti Fisik (Tangibel)						
1	Fasilitas toilet lengkap dan memadai?					✓
2	fasilitas toilet lengkap dan memadai tidak disediakan di atas kapal?	✓				
3	Ruangan pelanggan bersih, rapi, dan dingin?			✓		
4	ruangan pelanggan tidak bersih, tidak rapi, dan panas?		✓			
5	ABK/Kru menggunakan seragam saat bertugas?				✓	
6	ABK/Kru tidak menggunakan seragam saat bertugas?	✓				
Kehandalan (Reliability)						
7	ABK/Kru bekerja secara serius dan profesional tanpa bercanda?				✓	
8	ABK/Kru bercanda saat bekerja?		✓			
9	informasi di atas kapal mudah diperoleh oleh pelanggan?				✓	
10	informasi di atas kapal sulit diperoleh oleh pelanggan?	✓				
11	ABK/Kru memberikan pelayanan dari awal hingga akhir perjalanan?			✓		
12	ABK/Kru tidak memberikan pelayanan secara konsisten dari awal hingga akhir?		✓			

No.	Pertanyaan	Sekala				
		1	2	3	4	5
Ketanggapan (Responsiveness)						
13	ABK/Kru kapal cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan?					✓
14	ABK/Kru kapal tidak tanggap terhadap keluhan pelanggan?			✓		
15	ABK/Kru memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan pelanggan?				✓	
16	ABK/Kru tidak memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan?	✓				
17	fasilitas seperti AC dan toilet selalu berfungsi selama perjalanan?				✓	
18	fasilitas seperti AC dan toilet tidak dapat digunakan selama perjalanan?	✓				
Ketrampilan (Competence)						
19	ABK/Kru dapat berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan?				✓	
20	ABK/Kru tidak mampu berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan?		✓			
21	solusi dari kru memperhatikan nilai-nilai yang baik?				✓	
22	solusi dari kru tidak memperhatikan nilai-nilai yang baik?		✓			
23	ABK/Kru memiliki keahlian sesuai dengan posisi tugasnya?				✓	
24	ABK/Kru tidak memiliki keahlian sesuai dengan tugasnya?	✓				
Dapat Dipercaya (Credibility)						
25	ABK/Kru dapat dipercaya dalam menjalankan tugas?					✓
26	ABK/Kru kapal tidak bertanggung jawab menjalankan tugasnya?		✓			
27	ABK/Kru menjalankan tugas sesuai prosedur yang ditetapkan?				✓	
28	ABK/Kru tidak menjalankan tugas sesuai prosedur?		✓			
29	ABK/Kru memberikan hasil kerja yang baik selama pelayaran?				✓	
30	ABK/Kru tidak memberikan hasil kerja yang baik selama pelayaran?		✓			
Kesopanan (Courtesy)						
31	ABK/Kru bersikap sopan, ramah, tertib, dan rapi saat melayani pelanggan?					✓
32	ABK/Kru tidak bersikap sopan, tidak ramah, dan tidak rapi saat melayani pelanggan?		✓			
33	ABK/Kru menghormati pelanggan dalam pelayanan?				✓	
34	ABK/Kru tidak menghormati pelanggan dalam pelayanan?		✓			
35	ABK/Kru mengutamakan kepentingan pelanggan?				✓	
36	ABK/Kru tidak mengutamakan kepentingan pelanggan?		✓			

Kuesioner Kano Via Google Form yang Dibagikan Kepada Responden

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KAPAL PENUMPANG MENGGUNAKAN METODE KANO DAN ZONE OF TOLERANCE

B I U ↶ ✖

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Responden yang terhormat,

Perkenalkan, saya Alfan Hakiki. Saat ini, saya sedang melaksanakan penelitian Tugas Akhir dengan judul:

"Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kapal Penumpang Menggunakan Metode Kano dan Zone of Tolerance".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, dengan pendekatan kombinasi metode Kano dan metode Zone of Tolerance (ZOT).

Untuk itu, saya memohon kesedianya Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai responden untuk mengisi kuesioner ini secara jujur dan objektif sesuai dengan pengalaman pribadi Anda saat menggunakan jasa.

Jawaban yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian Tugas Akhir.

Atas waktu dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,
Alfan Hakiki

Petunjuk Pengisian Kuesioner Kano

▼

⋮

Untuk setiap atribut layanan. Silakan pilih satu jawaban yang paling sesuai:

1= Saya tidak suka

2= Saya bisa menerimanya meskipun tidak ada

3= Netral

4= Saya menganggapnya wajar

5= Saya sangat senang

* Fasilitas toilet lengkap dan memadai?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

* fasilitas toilet lengkap dan memadai tidak disediakan di atas kapal?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Pengolahan Data Dengan Metode Kano

Responden	Waban Fungsional (1)	Waban Disfungsional (1)	Kategori Kano		Tabel Evaluasi Kano				
					1	2	3	4	5
Responden 1	5	3	R		1	Q	A	A	O
Responden 2	3	5	M		2	R	I	I	M
Responden 3	5	5	Q		3	R	I	I	M
Responden 4	5	5	Q		4	R	I	I	M
Responden 5	4	5	M		5	R	R	R	Q
Responden 6	1	5	O						
Responden 7	1	5	O						
Responden 8	1	5	O						
Responden 9	3	5	M						
Responden 10	3	2	I						
Responden 11	2	2	I						
Responden 12	1	3	A			A	7		
Responden 13	1	2	A			M	17		
Responden 14	5	5	Q			O	28		
Responden 15	1	5	O			I	20		
Responden 16	1	5	O			R	19		
Responden 17	1	1	Q			Q	7		
Responden 18	1	1	Q				98		
Responden 19	1	4	A						
Responden 20	1	5	O						
Responden 21	5	5	Q						
Responden 22	1	2	A						
Responden 23	2	2	I						
Responden 24	1	5	O						
Responden 25	2	4	I						
Responden 26	1	5	O						
Responden 27	5	4	R						
Responden 28	1	5	O						
Responden 29	1	5	O						
Responden 30	1	2	A						
Responden 31	4	4	I						
Responden 32	2	2	I						
Responden 33	5	2	R						
Responden 34	3	3	I						
Responden 35	4	2	I						
Responden 36	1	5	O						
Responden 37	1	5	O						
Responden 38	5	3	R						
Responden 39	5	4	R						
Responden 40	4	3	I						
Responden 41	1	4	A						
Responden 42	3	3	I						
Responden 43	5	5	Q						
Responden 44	2	4	I						
Responden 45	2	3	I						
Responden 46	1	5	O						
Responden 47	1	5	O						
Responden 48	1	5	O						
Responden 49	1	5	O						
Responden 50	2	3	I						
Responden 51	1	5	O						
Responden 52	1	5	O						
Responden 53	2	5	M						
Responden 54	1	5	O						
Responden 55	4	1	R						
Responden 56	1	5	O						
Responden 57	1	5	O						
Responden 58	3	5	M						
Responden 59	1	4	A						
Responden 60	3	5	M						
Responden 61	1	5	O						
Responden 62	5	3	R						

Pengolahan Data Dengan Metode Kano

Atribut	Kode Atribut	Kategori Kano	Dominan	Jumlah R	Jumlah M	Jumlah O	Jumlah I	Jumlah P	TOTAL	A+M+O	I+R+Q
Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai	X1	M	5	38	3	22	26	4	98	46	52
Kondisi ruangan pelanggan bersih, rapi dan dingin.	X2	A	27	13	8	25	19	6	98	48	50
ABK atau Kru menggunakan seragam saat bertugas.	X3	I	9	11	2	40	30	6	98	22	76
ABK atau Kru kapal tidak bercanda saat sedang bekerja	X4	M	3	34	2	26	27	6	98	39	59
Kemudahan dalam mendapatkan informasi di atas kapal	X5	M	7	33	3	23	25	7	98	43	55
ABK atau Kru kapal memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir	X6	O	7	17	28	20	19	7	98	52	46
Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan	X7	O	7	17	28	20	19	7	98	52	46
Dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang pelanggan ajukan	X8	O	9	11	26	23	22	7	98	46	52
ABK atau Kru kapal memastikan fasilitas seperti AC dan toilet dapat digunakan selama perjalanan	X9	M	7	31	4	24	27	5	98	42	56
ABK atau Kru kapal dapat melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan	X10	I	1	2	1	50	41	3	98	4	94
Solusi yang diberikan dalam suatu masalah memperhatikan nilai yang baik	X11	A	26	10	14	19	21	8	98	50	48
ABK atau Kru memiliki keahlian khusus sesuai posisinya (seperti bagian deck dan engine)	X12	I	1	5	1	58	29	4	98	7	91
ABK atau Kru kapal dapat dipercaya dalam menjalankan tugas (bertanggung jawab atas keselamatan semua pelanggan)	X13	I	6	11	3	38	32	8	98	20	78
ABK atau Kru kapal melakukan pekerjaan yang telah ditentukan di atas kapal	X14	O	8	13	25	21	22	9	98	46	52
ABK atau Kru kapal memberikan hasil kerja yang baik di atas kapal	X15	I	3	11	1	49	27	7	98	15	83
ABK atau Kru yang sopan, ramah, tertib dan rapi saat melayani pelanggan	X16	M	8	33	0	25	22	10	98	41	57
ABK atau Kru kapal menghormati pelanggan	X17	I	2	10	1	59	20	6	98	13	85
ABK atau Kru kapal mementingkan kepentingan pelanggan	X18	I	1	6	1	63	26	1	98	8	90
ABK atau Kru kapal menggunakan safety sesuai prosedur perusahaan	X19	M	9	31	5	22	23	8	98	45	53
ABK atau Kru kapal melakukan prosedur operasi standar (SOP)	X20	M	6	33	6	28	15	10	98	45	53
ABK atau Kru kapal memberikan pengawasan di setiap sisi kapal untuk memastikan keamanan pelanggan	X21	I	6	2	0	55	35	0	98	8	90
Penanggung jawab di atas kapal dapat dihubungi dan mudah ditemui	X22	M	7	32	4	23	22	10	98	43	55
Adanya petunjuk arah di atas kapal	X23	O	15	10	26	20	20	7	98	51	47
Fasilitas keselamatan diletakkan di tempat yang mudah terjangkau	X24	M	17	26	2	24	22	7	98	45	53
ABK atau Kru kapal menggunakan Bahasa yang mudah dipahami pelanggan saat memberikan informasi	X25	I	0	4	0	64	28	2	98	4	94
ABK atau Kru kapal dapat memberikan penjelasan terkait pelayanan di atas kapal	X26	M	8	25	15	22	16	12	98	48	50
ABK atau Kru kapal dapat berkomunikasi secara efektif dan efisien terhadap pelanggan	X27	M	6	33	5	22	25	7	98	44	54
ABK atau Kru kapal memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan yang membutuhkan bantuan.	X28	I	0	6	1	60	28	3	98	7	91
ABK atau Kru kapal menunjukkan empati terhadap kekhawatiran atau keluhan pelanggan.	X29	I	0	4	1	66	21	6	98	5	93
ABK atau Kru kapal bersikap sopan dan ramah kepelanggan selama dalam pelayaran.	X30	M	9	29	7	26	21	6	98	45	53

Lampiran 5 Pengolahan Data Dengan Metode Zone of Tolerance

No	Atribut Layanan	sired Service (D)	Inadequate Service (A)	Perceived Service (PS)	ZOT (DS - AS)	Evaluasi	MSA	MSS	Posisi MSA	Posisi MSS	MSI SISI LAYANAN SKARANG
X1	Fasilitas toilet yang lengkap dengan perlatan yang memadai	3,51	3,612	2,388	-0,102	Perlu perbaikan	-1,224	-1,122	1,122	1,02	-1,224
X2	Kondisi ruangan pelanggan bersih, rapi dan dingin.	3,316	2,837	3,214	0,479	Masih dapat diterim	0,377	-0,102	0,102	0,581	0,377
X3	ABK atau Kru menggunakan seragam saat bertugas.	3,735	3,357	3,439	0,378	Masih dapat diterim	0,082	-0,296	0,296	0,674	0,082
X4	ABK atau Kru kapal tidak bercanda saat sedang bekerja	3,724	3,402	3,663	0,322	Masih dapat diterim	0,261	-0,061	0,061	0,383	0,261
X5	Kemudahan dalam mendapatkan informasi di atas kapal	3,143	2,847	3,01	0,296	Masih dapat diterim	0,163	-0,133	0,133	0,429	0,163
X6	ABK atau Kru kapal memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir	3,745	2,684	3,316	1,061	Masih dapat diterim	0,632	-0,429	0,429	1,49	0,632
X7	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan	3,755	3,776	2,582	-0,021	Perlu perbaikan	-1,194	-1,173	1,173	1,152	-1,194
X8	Dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang pelanggan ajukan	3,737	3,694	3,714	0,043	Masih dapat diterim	0,02	-0,023	0,023	0,066	0,02
X9	ABK atau Kru kapal memastikan fasilitas seperti AC dan toilet dapat digunakan selama perjalanan	2,755	2,673	2,68	0,082	Masih dapat diterim	0,007	-0,075	0,075	0,157	0,007
X10	ABK atau Kru kapal dapat melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan	3,653	2,969	3,612	0,684	Masih dapat diterim	0,643	-0,041	0,041	0,725	0,643
X11	Solusi yang diberikan dalam suatu masalah memperhatikan nilai yang baik	3,633	3,602	3,612	0,031	Masih dapat diterim	0,01	-0,021	0,021	0,052	0,01
X12	ABK atau Kru memiliki keahlian khusus sesuai posisinya (seperti bagian deck dan engine)	3,429	3,378	3,408	0,051	Masih dapat diterim	0,03	-0,021	0,021	0,072	0,03
X13	ABK atau Kru kapal dapat dipercaya dalam menjalankan tugas (bertanggung jawab atas keselamatan semua pelanggan)	3,612	2,969	3,184	0,643	Masih dapat diterim	0,215	-0,428	0,428	1,071	0,215
X14	ABK atau Kru kapal melakukan pekerjaan yang telah ditentukan di atas kapal	3,735	3,602	3,714	0,133	Masih dapat diterim	0,112	-0,021	0,021	0,154	0,112
X15	ABK atau Kru kapal memberikan hasil kerja yang baik di atas kapal	3,458	3,082	3,122	0,376	Masih dapat diterim	0,04	-0,336	0,336	0,712	0,04
X16	ABK atau Kru yang sopan, ramah, tertib dan rapi saat melayani pelanggan	3,814	3,122	3,327	0,692	Masih dapat diterim	0,205	-0,487	0,487	1,179	0,205
X17	ABK atau Kru kapal menghormati pelanggan	3,835	2,929	3,173	0,906	Masih dapat diterim	0,244	-0,662	0,662	1,568	0,244
X18	ABK atau Kru kapal mementingkan kepentingan pelanggan	3,735	3,061	3,153	0,674	Masih dapat diterim	0,092	-0,582	0,582	1,256	0,092
X19	ABK atau Kru kapal menggunakan safety sesuai prosedur perusahaan	3,633	3,061	3,255	0,572	Masih dapat diterim	0,194	-0,378	0,378	0,95	0,194
X20	ABK atau Kru kapal melakukan prosedur operasi standar (SOP)	3,622	3,235	3,459	0,387	Masih dapat diterim	0,224	-0,163	0,163	0,55	0,224
X21	ABK atau Kru kapal memberikan pengawasan di setiap sisi kapal untuk memastikan keamanan pelanggan	3,958	3,031	3,367	0,927	Masih dapat diterim	0,336	-0,591	0,591	1,518	0,336
X22	Penanggung jawab di atas kapal dapat dihubungi dan mudah ditemui	3,745	3,082	3,347	0,663	Masih dapat diterim	0,265	-0,398	0,398	1,061	0,265
X23	Adanya petunjuk arah di atas kapal	3,245	3,184	3,235	0,061	Masih dapat diterim	0,051	-0,01	0,01	0,071	0,051
X24	Fasilitas keselamatan diletakkan di tempat yang mudah terjangkau	3,656	2,888	3,102	0,768	Masih dapat diterim	0,214	-0,554	0,554	1,322	0,214
X25	ABK atau Kru kapal menggunakan Bahasa yang mudah dipahami pelanggan saat memberikan informasi	3,643	2,796	3,296	0,847	Masih dapat diterim	0,5	-0,347	0,347	1,194	0,5
X26	ABK atau Kru kapal dapat memberikan penjelasan terkait pelayanan di atas kapal	3,704	2,806	2,918	0,898	Masih dapat diterim	0,112	-0,786	0,786	1,684	0,112
X27	ABK atau Kru kapal dapat berkomunikasi secara efektif dan efisien terhadap pelanggan	3,763	2,969	3,327	0,794	Masih dapat diterim	0,358	-0,436	0,436	1,23	0,358
X28	ABK atau Kru kapal memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan yang membutuhkan bantuan	3,552	2,755	3,112	0,797	Masih dapat diterim	0,357	-0,44	0,44	1,237	0,357
X29	ABK atau Kru kapal menunjukkan empati terhadap kekhawatiran atau keluhan pelanggan.	3,74	2,827	3,112	0,913	Masih dapat diterim	0,285	-0,628	0,628	1,541	0,285
X30	ABK atau Kru kapal bersikap sopan dan ramah kepada pelanggan selama dalam pelayaran.	3,711	2,888	3,357	0,823	Masih dapat diterim	0,469	-0,354	0,354	1,177	0,469

Lampiran 6 Rekomendasi

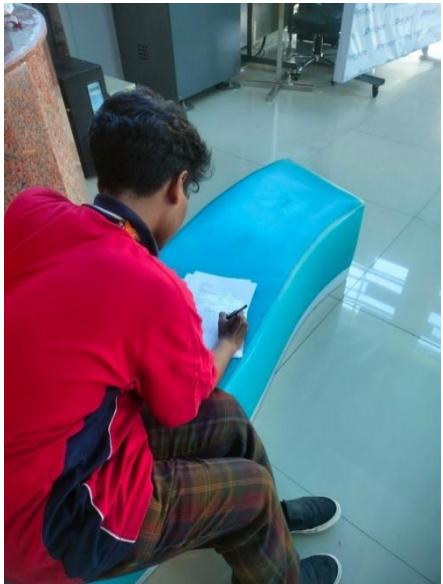
No	Atribut	Rekomendasi	Rekomendasi Perusahaan
1	Fasilitas toilet yang lengkap dengan peralatan yang memadai. (X1)	<ul style="list-style-type: none"> Menyediakan peralatan toilet standar seperti tisu, sabun cuci tangan, tempat sampah tertutup, dan cermin. Menyediakan papan informasi jadwal pembersihan dan checklist pemeliharaan untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan pelanggan. Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala terkait kebersihan dan kelengkapan toilet sebagai bagian dari sistem penjaminan mutu pelayanan. 	<p>- Menambahkan Pencatatan yang memadai</p> <p>- Menyajikan Petugas beberapa khusus untuk toilet guna memastikan kondisi selalu bersih, higienis, dan berfungsi dengan baik.</p>
2	Kemampuan untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan (X7)	<ul style="list-style-type: none"> Susun prosedur standar (SOP) untuk menerima, mencatat, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan. Adakan pelatihan rutin terkait komunikasi, empati, dan pengambilan keputusan cepat. 	<p>- Mengelola berbagai media pengaduan seperti batik Surabaya strategis kecil, layanan pesan WhatsApp, email, atau aplikasi digital pengaduan Pelanggan</p>



Eko PRASetyo

Lampiran 7 Dokumentasi

Respondent



FASILITAS KAPAL

Toilet Kapal



Dek kapal



Ruangan Penumpang



“Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page is intentionally left blank

BIODATA PENULIS



- | | | |
|-----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | Alfan Hakiki |
| 2. NRP | : | 1121040031 |
| 3. Email | : | alfancipan149@gmail.com
ahakiki14@student.ppns.ac.id |
| 4. No Hp | : | 083845799362 |
| 5. Program Studi | : | D4 Manajemen Bisnis |
| 6. Alamat | : | DKH. Nerang, Rt.03, Rw.03, Ds. Sukowidi, Kec. Panekan, Kab. Magetan |
| 7. Jenis Kelamin | : | Laki-laki |
| 8. TTL | : | Magetan, 14 September 2002 |
| 9. Riwayat Pendidikan | : |
SDN Sukowidi 1 Panekan Magetan (2009-2015)
SMPN 1 Panekan Magetan (2015-2018)
MAN 3 Magetan (2018-2021)
Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (2021-2025) |