



TUGAS AKHIR (BM43350)

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERMINAL DOMESTIK
BENOA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(*SERVQUAL*) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE*
*ANALYSIS (IPA)***

**ALDINO YUVE PATEMBAYAN
NRP. 1122040099**

**DOSEN PEMBIMBING
ALMA VITA SOPHIA, S.T., M.T.
FRISKA INTAN SUKARNO, S.M., M.M.**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS
JURUSAN TEKNIK BANGUNAN KAPAL
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA
SURABAYA
2026**



PPNS POLITEKNIK
PERKAPALAN
NEGERI SURABAYA

TUGAS AKHIR (BM43340)

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERMINAL DOMESTIK
BENOA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL)
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**ALDINO YUVE PATEMBAYAN
NRP. 1122040099**

**DOSEN PEMBIMBING
ALMA VITA SOPHIA, S.T., M.T.
FRISKA INTAN SUKARNO, S.M., M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
JURUSAN TEKNIK BANGUNAN KAPAL
POLITEKNIK PERKAPALAN NEGERI SURABAYA
SURABAYA
2026**

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page intentionally left blank

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERMINAL DOMESTIK BENOA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)**

Disusun Oleh:

**Aldino Yuve Patembayan
1122040099**

**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 : 08 Juli 2026
Periode Wisuda : Oktober 2026**

Menyetujui,

Dosen Penguji

NIDN/NUPTK

Tanda Tangan

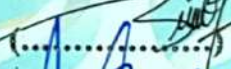
1. Devina Puspita Sari, S.T., M.T.

(0015098801)



2. Mirza Ardiana, S.Tr.T., M.Tr.T.

(8435776677230172)



3. Ir. Alfred Bawole, M.Sc.

(-)



4. Ir. Medi Prihandono, M.MT.

(-)



Dosen Pembimbing

NIDN/NUPTK

Tanda Tangan

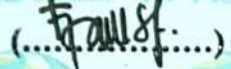
1. Alma Vita Sophia, S.T., M.T.

(0824077601)



2. Friska Intan Sukarno, S.M., M.M.

(2762775676230202)



**Menyetujui
Ketua Jurusan**

**Mengetahui
Koordinator Program Studi,**


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


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

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page intentionally left blank

	<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 : Aldino Yuve Patembayan
 NRP. : 1122040099
 Jurusan/Prodi : Teknik Bangunan Kapal / D4 Manajemen Bisnis

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

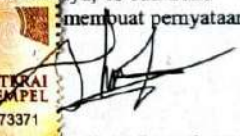
Tugas Akhir yang akan saya kerjakan dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERMINAL DOMESTIK BENOA
 TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE
 SERVICE QUALITY (SERVQUAL) dan IMPORTANCE PERFORMANCE
 ANALYSIS (IPA)**

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, 03 Juli 2026
 membuat pernyataan,

 (Aldino Yuve Patembayan)
 NRP. 1122040099

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page intentionally left blank

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Terminal Domestik Benoa Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga penulis yaitu, Bapak Joni Tismoyo, Ibu Anik Rahayu, Bella Tissuary, dan Ony Ilham Pradiksa yang selalu memberikan dukungan baik materi dan doa yang tulus.
2. Bapak Rachmad Tri Soelistijono, ST., MT selaku Direktur Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya.
3. Bapak Priyambodo Nur Adi Nugroho, ST., MT., Ph.D selaku Ketua Jurusan Teknik Bangunan Kapal.
4. Bapak Danis Maulana, S.T., MBA selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya.
5. Ibu Devina Puspita Sari, ST., MT. selaku Ketua Koordinator Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya.
6. Bapak Alma Vita Sophia, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Friska Intan Sukarno, S.M., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

8. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Teknik Bangunan Kapal, Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
9. Bapak I Komang Rajendra Putra selaku narasumber dari PT Pelindo Cabang Benoa yang telah memberikan izin pengambilan data serta waktu dan informasi yang sangat membantu dalam kelancaran penelitian ini.
10. Seluruh teman-teman kelas MBD Angkatan 22 yang telah memberikan semangat dan dukungan selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman meja bundir yang selalu mendukung dan menyemangati.
12. Diri sendiri yang telah berjuang untuk menulis Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan penelitian ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta pihak pengelola Terminal Domestik Benoa dalam upaya peningkatan kualitas layanan yang lebih baik di masa mendatang.

Surabaya, 5 Juli 2026

Aldino Yuve Patembayan

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERMINAL DOMESTIK BENOA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE* ANALYSIS (IPA)

ALDINO YUVE PATEMBAYAN

ABSTRAK

Terminal Domestik merupakan salah satu terminal penumpang tersibuk di Indonesia yang mengalami peningkatan jumlah penumpang dari tahun 2021 hingga tahun 2025, namun tidak diimbangi dengan penambahan fasilitas sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan serta menentukan prioritas perbaikan pelayanan Terminal Domestik Benoa menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data dikumpulkan melalui kuisioner terhadap 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin, dengan mengukur 20 atribut pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan seluruh item *valid* dan *reliable*. Analisis SERVQUAL menunjukkan seluruh atribut memiliki nilai gap negatif dengan rata-rata sebesar -0,45, dengan gap terbesar pada atribut fasilitas keamanan dan fasilitas umum sebesar -0,72. Diagram kartesius IPA menempatkan enam atribut pada Kuadran A sebagai prioritas utama perbaikan, yaitu (1) fasilitas keamanan dan umum, (2) ketertiban proses naik-turun penumpang, (3) ketanggapan petugas menangani keluhan, (4) kewajaran waktu antrean, (5) pengetahuan petugas, dan (6) kesesuaian jam pelayanan. Hasil penelitian merekomendasikan perluasan ruang tunggu, penambahan unit *x-ray*, pemisahan jalur penumpang, peningkatan kompetensi petugas, serta penyesuaian jam operasional *gate* guna meningkatkan kepuasan pelanggan Terminal Domestik Benoa.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), terminal penumpang

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page intentionally left blank

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT BENOA DOMESTIC TERMINAL TOWARD CUSTOMER SATISFACTION USING SERVICE QUALITY (SERVQUAL) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS

ALDINO YUVE PATEMBAYAN

ABSTRACT

Benoa Domestic Terminal is one of the busiest passenger terminals in Indonesia. Passenger numbers increased significantly from 2021 to 2025; however, this growth was not accompanied by adequate facility improvements, potentially degrading service quality. This study aims to assess customer satisfaction and identify service improvement priorities at the Benoa Domestic Terminal using the Service Quality (SERVQUAL) and Importance-Performance Analysis (IPA) methods. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents, determined using the Slovin formula, measuring 20 attributes across five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Validity and reliability tests confirmed that all items are valid and reliable. SERVQUAL analysis showed that all attributes record negative gap values, averaging -0.45 overall, with the most significant gap identified in the waiting room facility attribute at -0.72 . The IPA Cartesian diagram places six attributes in Quadrant I as the main improvement priorities: (1) security and general facilities, (2) orderliness of passenger boarding and alighting, (3) staff responsiveness in handling complaints, (4) reasonableness of queuing time, (5) staff knowledge and competence, and (6) suitability of service hours. This study recommends expanding the waiting room, adding X-ray units, separating passenger boarding lanes, improving staff competence, and adjusting gate operational hours to enhance overall customer satisfaction at Benoa Domestic Terminal.

Keywords: service quality, customer satisfaction, Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), passenger terminal

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page intentionally left blank

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 <i>Business Process Model and Notation</i> (BPMN) Terminal Benoa	9
2.2 PT. Pelindo Cabang Benoa.....	11
2.3 Kualitas Pelayanan	12
2.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.5 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	16
2.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	18
2.7 Populasi & Sampel	21
2.8 Kuisisioner	22
2.9 Uji Validitas	25
2.10 Uji Reliabilitas.....	28
2.11 Penelitian Terdahulu	31
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Diagram Alur Penelitian.....	35
3.2 Tahapan Penelitian	36

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Penentuan Responden	41
4.2 Uji Validitas Kuisisioner	41
4.3 Uji Reliabilitas.....	42
4.4 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	43
4.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	49
4.6 Rekomendasi Prioritas Perbaikan.....	61
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71
Lampiran 1 Berita Acara Wawancara	71
Lampiran 2 Data Penumpang Kapal PELNI	72
Lampiran 3 Data Penumpang Kapal Phinisi Cruises	76
Lampiran 4 Data grafik Penumpang Terminal Domestik Benoa	78
Lampiran 5 Data Fasilitas Terminal Domestik	79
Lampiran 6 Perhitungan Sampel	80
Lampiran 7 Kuisisioner.....	81
Lampiran 8 Pengisian Kuisisioner	86
Lampiran 9 Dokumentasi Pengambilan Kuisisioner	96
Lampiran 10 Rekap Kuisisioner Harapan	103
Lampiran 11 Rekap Kuisisioner Persepsi	109
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Harapan <i>Software SPSS</i>	115
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Persepsi <i>Software SPSS</i>	116
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Harapan <i>Software SPSS</i>	117
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi <i>Software SPSS</i>	118
Lampiran 16 Perhitungan <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	119
Lampiran 17 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	120
Lampiran 18 Dokumentasi kondisi Lapangan	121
Lampiran 19 Berita Acara Validasi <i>Expert</i>	122
Lampiran 20 Nilai-nilai <i>r Product Moment</i>	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penumpang Terminal Domestik Benoa	2
Gambar 2.1 Diagram Alir BPMN Terminal Benoa	10
Gambar 2.2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	19
Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian	35
Gambar 4.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	53

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page intentionally left blank

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fasilitas Keamanan Terminal Domestik Benoa	3
Tabel 1.2 Fasilitas Umum Terminal Domestik Benoa	3
Tabel 1.3 Komplain Pelanggan	4
Tabel 2.1 Perhitungan <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	18
Tabel 2.2 Kuisioner	23
Tabel 2.3 Uji Validitas Kinerja	26
Tabel 2.4 Uji Validitas Kinerja	27
Tabel 2.5 Uji Reliabilitas Kinerja	29
Tabel 2.6 Uji Reliabilitas Harapan	29
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4.1 Uji Validitas	42
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.3 Perhitungan <i>Gap</i> SERVQUAL	44
Tabel 4.4 Total Rata-rata <i>Gap</i> Antar Dimensi	45
Tabel 4.5 Tingkat Kesesuaian Index (TKi)	50
Tabel 4.6 Rata-rata <i>Importance & Performance</i>	51

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page intentionally left blank

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi laut merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, khususnya di negara kepulauan seperti Indonesia. Selain itu pada bidang ekonomi, pelabuhan membawa dampak positif bagi perkembangan suatu daerah yang terisolir terutama daerah perairan dimana aksesibilitas melalui darat sulit dilakukan dengan baik menurut Putra dan Jalante dalam Saputra (2023) Pelabuhan dan terminal penumpang berperan sebagai fasilitas pelayanan publik yang harus mampu memberikan layanan yang aman, nyaman, dan efisien bagi pengguna jasa.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna jasa transportasi laut, ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan juga semakin tinggi. Kepuasan menjadi tanggapan atau respon emosional yang menggambarkan bagaimana seseorang membandingkan pengalaman aktual dengan harapannya saat mengonsumsi produk atau layanan. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kepuasan pelanggan semata, namun dalam kondisi tertentu, kualitas layanan juga membentuk kesetiaan atau loyalitas pelanggan, atau yang dalam bidang transportasi juga disebut sebagai kecenderungan penumpang untuk berulang kali menggunakan layanan dari perusahaan transportasi tertentu dibandingkan perusahaan lainnya Nyongesa Murambi & M. Biswa dalam (Yenita, 2022).

Terminal Domestik Benoa merupakan salah satu terminal penumpang yang memiliki peran penting dalam melayani mobilitas penumpang domestik di wilayah Bali dan sekitarnya. Terminal Domestik Beoa menjadi salah satu terminal dengan kegiatan Pelabuhan tersibuk di Indonesia, karena wilayah Bali menjadi salah satu destinasi wisata yang terkenal di Kawasan Asia Tenggara sehingga kegiatan transportasi dan mmobilitas di daerah tersebut turut merasakan dampaknya. Pada Gambar 1.1 dibawah ini merupakan data jumlah penumpang kapal yang ada di Terminal Domestik.



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Penumpang Terminal Domestik Benoa
Data Perusahaan (2025)

Gambar 1.1 menunjukkan perkembangan volume penumpang selama periode tahun 2021 hingga 2025. Berdasarkan data yang ditampilkan, terjadi tren peningkatan jumlah penumpang setiap tahunnya. Pada tahun 2021, jumlah penumpang tercatat sebesar 30.434 orang, kemudian meningkat secara signifikan pada tahun 2022 menjadi 77.931 orang. Kenaikan ini berlanjut pada tahun 2023 dengan jumlah penumpang mencapai 110.612 orang. Pada tahun 2024 jumlah penumpang terus meningkat hingga mencapai 134.235 orang.

Peningkatan paling tinggi terlihat pada tahun 2025, di mana jumlah penumpang mencapai 178.101 orang. Tren pada grafik memperlihatkan pola pertumbuhan yang konsisten, yang mengindikasikan adanya peningkatan minat masyarakat terhadap penggunaan jasa transportasi laut. Secara keseluruhan, grafik ini menggambarkan bahwa dalam kurun waktu lima tahun, terjadi pertumbuhan jumlah penumpang yang cukup pesat. Seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang Terminal Domestik Benoa dari tahun ke tahun sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1, ketersediaan dan kualitas fasilitas pelayanan di pelabuhan menjadi faktor yang sangat penting untuk diperhatikan. Peningkatan volume penumpang harus diimbangi dengan fasilitas yang memadai guna menjamin kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengguna jasa. Tabel 1.1 dan 1.2 yang menunjukkan fasilitas Terminal Domestik Benoa:

Tabel 1.1 Fasilitas Keamanan Terminal Domestik Benoa

Fasilitas Keamanan	Satuan	Jumlah
X-ray baggage	Unit	2
Mirror detector	Unit	2
Explosive detector	Unit	2
Walk trough detector	Unit	2
CCTV	Unit	12

Sumber: PT Pelindo Cabang Benoa, 2025

Tabel 1.1 menampilkan data fasilitas keamanan yang tersedia di Terminal Domestik Benoa. Berdasarkan tabel tersebut, terdapat lima jenis fasilitas keamanan utama yang digunakan untuk menunjang proses pengawasan dan pemeriksaan di area terminal. Fasilitas tersebut meliputi *x-ray* bagasi sebanyak 2 unit, mirror detector sebanyak 2 unit, explosive detector sebanyak 2 unit, walk through detector sebanyak 2 unit, serta CCTV dengan jumlah yaitu 12 unit.

Tabel 1.2 Fasilitas Umum Terminal Domestik Benoa

Fasilitas Umum	Ada/Tidak
Ruang Tunggu	Ada
Ruang Pelayanan Medis	Ada
Tempat Ibadah	Ada
Toilet	Ada
Kipas Angin	Ada
Pendingin Ruangan (AC)	Ada
Wifi	Ada

Sumber: PT Pelindo Cabang Benoa, 2025

Tabel 1.2 menunjukan ketersediaan sarana penunjang pelayanan bagi penumpang di Terminal Domestik Benoa. Berdasarkan data pada Tabel 1.2, seluruh fasilitas yang tercantum dinyatakan tersedia atau ada. Fasilitas tersebut meliputi ruang tunggu, ruang pelayanan medis, tempat ibadah, toilet, kipas angin, pendingin ruangan (AC), serta jaringan Wi-Fi. Dari Tabel 1.1 dan 1.2 diketahui bahwa fasilitas yang tersedia di Terminal Domestik sudah memenuhi standar pelayanan minimum bagi penumpang. Namun, standar itu hanya berlaku pada tahun 2021 sebelum adanya peningkatan jumlah penumpang yang cukup signifikan. Pada tahun-tahun berikutnya fasilitas yang tersedia masih dalam jumlah yang tetap. Kondisi ini semakin kritis apabila mempertimbangkan bahwa kapasitas ruang tunggu Terminal Domestik Benoa hanya mampu menampung 700 orang dalam satu waktu. Sementara itu, jumlah penumpang yang menggunakan terminal terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun hingga mencapai 178.101 orang pada tahun 2025.

Ketidakseimbangan antara kapasitas ruang tunggu yang tersedia dengan volume penumpang yang terus bertambah mengakibatkan kepadatan di berbagai titik, terutama di area pemeriksaan keamanan dan jalur menuju kapal. Kepadatan tersebut berpotensi mengganggu kenyamanan penumpang dan memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola terminal.

Peningkatan jumlah penumpang yang tidak diimbangi dengan penambahan kapasitas maupun jumlah fasilitas dapat menimbulkan berbagai keluhan dari pengguna jasa. Keluhan tersebut menjadi salah satu indikator adanya kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan penumpang. Oleh karena itu, untuk mengetahui bentuk permasalahan yang dirasakan oleh pengguna jasa, disajikan data komplain penumpang Terminal Domestik Benoa yang diperoleh dari pihak pengelola terminal sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1.3 Komplain Pelanggan

Komplain Pelanggan
Fasilitas di ruang tunggu penumpang lebih lengkap
Terminal gerah
Kurangnya tempat sampah
Kurangnya penerangan di area Terminal
Antrian di x-ray terlalu Panjang

Sumber: PT Pelindo Cabang Benoa, 2025

Berdasarkan data komplain pelanggan pada tabel 1.3, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh penumpang terkait kualitas pelayanan di Terminal Domestik Benoa. Keluhan tersebut meliputi kebutuhan akan fasilitas yang lebih lengkap di ruang tunggu penumpang, kondisi terminal yang terasa gerah, kurangnya jumlah tempat sampah, minimnya penerangan di beberapa area terminal, serta panjangnya antrean pada area pemeriksaan keamanan (*X-ray*). Masalah komplain tersebut menandakan adanya penurunan kualitas pelayanan yang ada di Terminal Domestik Benoa, hal itu bisa berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Penelitian Moha dan Loindong dalam Riyanto, (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sembiring dkk. dalam Riyanto, (2023) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kondisi berpotensi menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan, seperti menurunnya citra dan reputasi Terminal Domestik

Benoa, berkurangnya loyalitas pelanggan, serta meningkatnya kemungkinan pelanggan beralih ke terminal lain yang dianggap memiliki pelayanan lebih baik. Maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diinginkan pelanggan, dan jika diperlukan perbaikan maka atribut mana yang perlu diperbaiki/ditingkatkan.

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui beberapa metode, yaitu *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Net Promoter Score (NPS)*, *Service Quality (SERVQUAL)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pada penelitian terdahulu dengan judul ” Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Studi Kasus Travel Soreang-Bandung” dalam penelitian tersebut menurut (Wahyudian, 2025) metode CSI digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan, sedangkan dalam penelitian “Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Generasi Z terhadap Marketplace di Indonesia Menggunakan Metode NPS (Net Promoter Score)” menurut (Tarigan dkk., 2024) loyalitas pelanggan bisa diukur dengan metode *Net Promoter Score (NPS)*. Dalam Penelitian ini metode yang digunakan adalah *SERVQUAL* dan *IPA*. Metode *Service Quality (SERVQUAL)* digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan berdasarkan lima dimensi layanan, sedangkan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja layanan guna menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dan seberapa besar kesenjangan *gap* antara tingkat harapan pelanggan dan tingkat kinerja pelayanan Terminal Domestik Benoa berdasarkan metode *Service Quality (SERVQUAL)*?
2. Bagaimana posisi masing-masing atribut pelayanan Terminal Domestik Benoa dalam kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*?

3. Bagaimana analisis menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* terhadap perbaikan kualitas pada pelayanan Terminal Domestik Benoa?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Tingkat kepuasan pelanggan dan seberapa besar kesenjangan *gap* antara Tingkat harapan pelanggan dan Tingkat kinerja pelayanan Terminal Domestik Benoa.
2. Mengetahui posisi masing-masing atribut pelayanan Terminal Domestik Benoa dalam kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*.
3. Menganalisa temuan dari metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* terhadap perbaikan kualitas dan pelayanan Terminal Domestik Benoa.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bermanfaat untuk berbagai pihak :

- 1) Manfaat bagi Penulis
 - a) Mengaplikasikan teori dan konsep yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, khususnya yang berkaitan dengan manajemen kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.
 - b) Meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian ilmiah, mulai dari perumusan masalah, pengumpulan dan pengolahan data, hingga analisis dan penarikan kesimpulan.
- 2) Manfaat bagi Pembaca
 - a) Penelitian diharapkan dapat menambah pemahaman pembaca terkait kualitas pelayanan dengan menggunakan metode yang digunakan.
 - b) Penelitian ini dapat menjadi referensi pembaca untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas layanan di sektor pelabuhan dan transportasi.
- 3) Manfaat bagi Terminal Domestik

penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Terminal Domestik Benoa dalam menilai kualitas layanan yang telah diberikan kepada pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang diteliti, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di lingkup Terminal Domestik Benoa.
2. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang kapal di Terminal Domestik Benoa.
3. Penyebaran kuisioner dilakukan pada tanggal 1-15 Februari tahun 2026.
4. Penelitian ini hanya menilai kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pelanggan, tanpa membahas aspek internal manajemen, keuangan, atau kebijakan operasional pengelola terminal secara mendalam.
5. Penelitian ini tidak membahas secara khusus faktor eksternal di luar pelayanan terminal, seperti kondisi cuaca, kebijakan pemerintah, maupun kondisi teknis operasional kapal yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

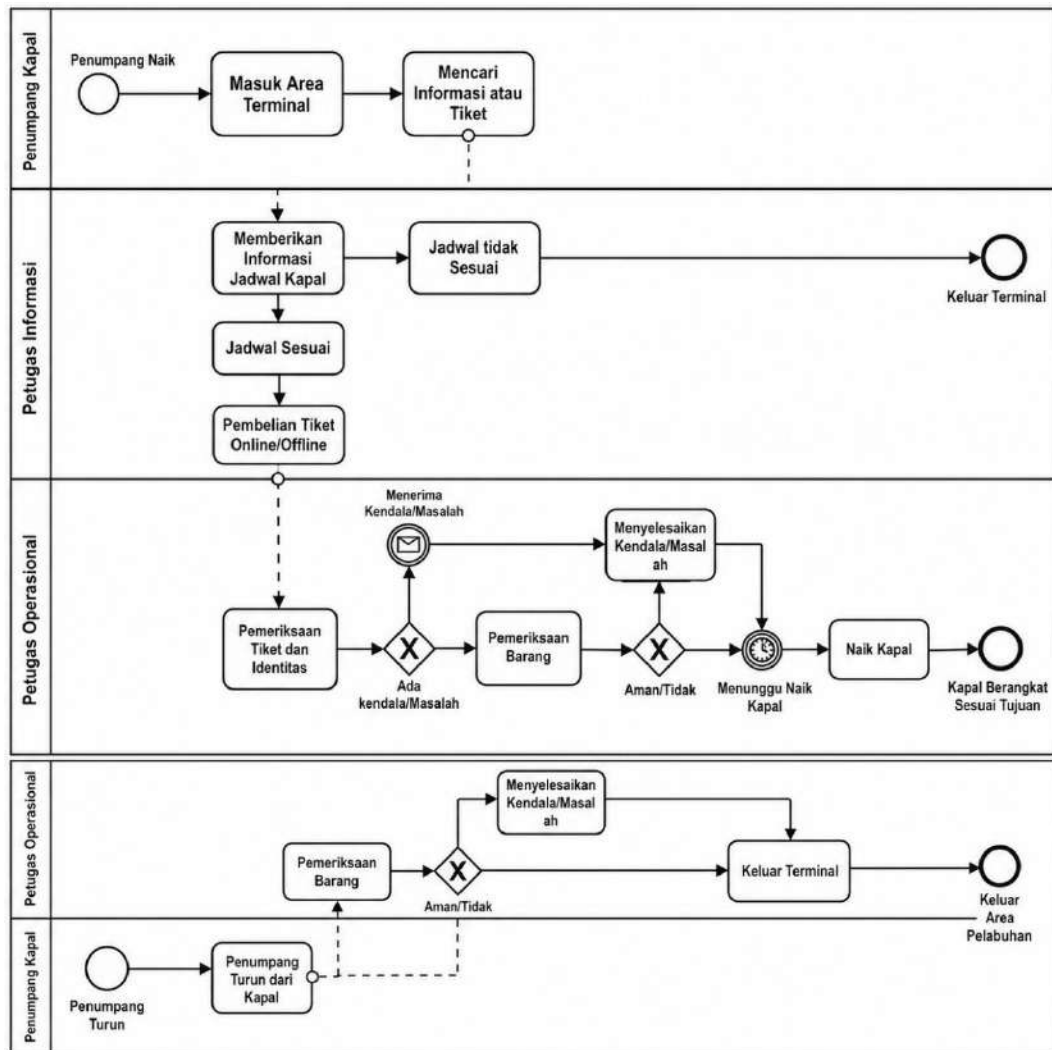
This page intentionally left blank

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Business Process Model and Notation* (BPMN) Terminal Benoa

Business Process Model and Notation (BPMN) adalah standar pemodelan proses bisnis yang dikembangkan oleh *Object Management Group* (OMG) dan telah diakui secara internasional sebagai standar dalam penggambaran alur proses bisnis secara visual. *Business Process Model and Notation* (BPMN) adalah standar pemodelan yang digunakan untuk menggambarkan proses bisnis dalam bentuk diagram visual yang lebih mudah dipahami dan dianalisis Aprillianie & Muarie dalam (Pandra dkk., 2025). Diagram BPMN menggunakan notasi-notasi standar yang terdiri atas *event* (kejadian), *activity* (aktivitas), *gateway* (percabangan alur), dan *sequence flow* (alur urutan), sehingga setiap tahapan dalam suatu proses bisnis dapat digambarkan secara terstruktur, sistematis, dan mudah diinterpretasikan. Selain itu, BPMN juga mampu mengidentifikasi titik-titik kritis dalam suatu alur proses yang berpotensi menimbulkan hambatan, penumpukan, atau ketidak efisienan dalam pelayanan. *Business Process Model and Notation* (BPMN) digunakan untuk memetakan proses pelayanan penumpang di Terminal Domestik Benoa, mulai dari kedatangan penumpang di terminal, proses pemeriksaan keamanan (*security check*), pemeriksaan tiket, ruang tunggu keberangkatan, hingga proses naik ke kapal (*boarding*). Pemodelan tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai alur pelayanan yang berlangsung. Adapun *Business Process Model and Notation* (BPMN) pada Terminal Domestik Benoa disajikan pada Gambar berikut.



Gambar 2. 1 Diagram Alir *Business Process Model and Notation* (BPMN) Terminal Benoa Data Perusahaan (2025)

Gambar 2.1 meunjukkan Proses pelayanan dimulai ketika penumpang memasuki area Terminal Domestik Benoa. Setelah memasuki terminal, penumpang menuju loket atau pusat informasi untuk memperoleh informasi mengenai jadwal keberangkatan kapal maupun melakukan pembelian tiket apabila belum memiliki tiket. Petugas informasi kemudian memberikan informasi mengenai jadwal keberangkatan kapal. Apabila jadwal yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan penumpang, maka proses pelayanan dihentikan dan penumpang dapat meninggalkan area terminal. Sebaliknya, apabila jadwal keberangkatan sesuai, penumpang dapat melanjutkan proses pembelian tiket, baik secara online maupun offline. Setelah memiliki tiket, penumpang menuju area pemeriksaan untuk dilakukan verifikasi tiket dan identitas oleh petugas operasional. Tahap ini

bertujuan memastikan bahwa identitas penumpang sesuai dengan data yang tercantum pada tiket sehingga hanya penumpang yang berhak yang dapat memasuki area keberangkatan. Selanjutnya penumpang menjalani pemeriksaan barang bawaan menggunakan fasilitas keamanan yang tersedia. Pada tahap ini petugas melakukan pemeriksaan untuk memastikan tidak terdapat barang yang dilarang ataupun berpotensi membahayakan keselamatan pelayaran. Apabila selama proses pemeriksaan ditemukan kendala atau permasalahan, seperti, barang bawaan yang tidak memenuhi ketentuan, maupun masalah operasional lainnya, petugas akan melakukan penanganan dan penyelesaian sesuai prosedur yang berlaku sebelum penumpang diperbolehkan melanjutkan proses berikutnya. Setelah seluruh pemeriksaan dinyatakan aman, penumpang diarahkan menuju area tunggu keberangkatan hingga waktu naik kapal (boarding). Ketika proses boarding dimulai, penumpang dipersilakan naik ke kapal dan selanjutnya kapal berangkat menuju pelabuhan tujuan sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Proses kedatangan dimulai ketika kapal telah bersandar di Terminal Domestik Benoa dan penumpang turun dari kapal menuju area terminal. Setelah memasuki terminal, penumpang beserta barang bawaannya kembali menjalani pemeriksaan keamanan sebagai bagian dari prosedur operasional terminal. Pada tahap pemeriksaan tersebut, petugas memastikan bahwa seluruh barang bawaan memenuhi ketentuan keamanan. Apabila ditemukan kendala atau kondisi yang memerlukan pemeriksaan lebih lanjut, petugas akan melakukan penanganan sesuai prosedur operasional hingga permasalahan dinyatakan selesai. Setelah seluruh proses pemeriksaan selesai dan tidak ditemukan kendala, penumpang diarahkan menuju pintu keluar terminal. Selanjutnya penumpang meninggalkan area pelabuhan sehingga proses pelayanan di Terminal Domestik Benoa dinyatakan selesai.

2.2 PT. Pelindo Cabang Benoa

Pelabuhan Benoa merupakan salah satu pelabuhan strategis yang terletak di bagian selatan Kota Denpasar, Provinsi Bali. Pelabuhan ini memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas transportasi laut, perdagangan, serta sektor pariwisata di Indonesia. Secara historis, Pelabuhan Benoa mulai dikembangkan pada masa

pemerintahan kolonial Belanda pada awal abad ke-20 sebagai sarana untuk menunjang distribusi barang dan mobilitas penumpang di wilayah Bali dan sekitarnya Prasetya dkk dalam (Widhya & Putra, 2024). Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan akan transportasi laut, Pelabuhan Benoa terus mengalami pembangunan dan modernisasi infrastruktur sehingga mampu berfungsi sebagai salah satu pelabuhan utama yang menghubungkan Pulau Bali dengan berbagai daerah di Indonesia maupun negara lain.

Dalam perkembangannya, Pelabuhan Benoa tidak hanya berfungsi sebagai pelabuhan penumpang, tetapi juga sebagai pelabuhan multifungsi yang melayani berbagai aktivitas maritim. Pelabuhan ini menjadi pintu masuk dan keluar bagi kapal pesiar internasional yang membawa wisatawan mancanegara ke Pulau Bali, sehingga memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan sektor pariwisata. Selain itu, Pelabuhan Benoa juga melayani kegiatan bongkar muat berbagai jenis barang, seperti hasil pertanian, produk industri, bahan baku, serta barang konsumsi yang mendukung aktivitas perdagangan domestik maupun internasional. Keberadaan berbagai layanan tersebut menjadikan Pelabuhan Benoa sebagai salah satu simpul logistik yang penting dalam mendukung kelancaran distribusi barang dan mobilitas penumpang.

Sebagai bagian dari PT Pelabuhan Indonesia (Persero), Pelabuhan Benoa terus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kapasitas infrastruktur dan kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan pengguna jasa yang semakin meningkat. Pengembangan fasilitas terminal, peningkatan sistem operasional, serta penyediaan sarana penunjang pelayanan merupakan bentuk komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan efisien kepada seluruh pengguna jasa pelabuhan. Dengan perannya yang strategis, Pelabuhan Benoa tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi di Provinsi Bali, tetapi juga berperan dalam mendukung konektivitas dan perekonomian nasional.

2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. kualitas didefinisikan sebagai

totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan (Indrasari, 2019). Secara umum, kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan karakteristik dan atribut yang dimiliki oleh suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Suatu produk atau jasa dikatakan memiliki kualitas yang baik apabila mampu memberikan manfaat, memenuhi spesifikasi yang diharapkan, serta memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada penggunaannya. Dengan demikian, kualitas menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam menyediakan produk maupun layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan mampu menciptakan keunggulan kompetitif secara berkelanjutan. Salah satu bentuk implementasi kualitas dalam perusahaan jasa adalah melalui penyelenggaraan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula persepsi pelanggan terhadap kualitas perusahaan.

Pelayanan (*customer service*) merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam kegiatan operasional perusahaan, khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan berperan sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan melalui berbagai bentuk aktivitas yang diberikan oleh penyedia jasa. Menurut Indrasari (2019), pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi secara optimal. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan serta mendorong terciptanya kepuasan dan loyalitas terhadap perusahaan.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani berarti membantu menyiapkan atau menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang. Pengertian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pengguna jasa melalui interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan. Pada hakikatnya, pelayanan merupakan suatu rangkaian aktivitas yang berlangsung secara terus-

menerus dan saling berkaitan dalam suatu proses. Proses pelayanan tidak hanya dilakukan pada satu tahapan tertentu, tetapi berlangsung secara berkesinambungan mulai dari pelanggan menerima informasi, memperoleh layanan, hingga menyelesaikan seluruh proses pelayanan. Dalam konteks organisasi maupun perusahaan, pelayanan melibatkan berbagai sumber daya, prosedur, serta sistem yang dirancang untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu, keberhasilan suatu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya fasilitas yang memadai, tetapi juga dipengaruhi oleh kompetensi petugas, kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, serta kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas layanan merupakan perbandingan antara ekspektasi dan kenyataan yang dirasakan pelanggan. Jika realitas melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika kenyataan lebih rendah dari yang diharapkan, maka timbul ketidakpuasan. Dalam konteks logistik, kecepatan pengiriman, ketepatan waktu, dan keramahan petugas menjadi indikator utama yang dinilai pelanggan Kotler dalam (Suworo & Putri, 2025). Kualitas pelayanan tidak ditentukan dari sudut pandang penyelenggara atau penyedia jasa. Penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada persepsi pelanggan, karena pelanggan merupakan pihak yang secara langsung menerima dan merasakan layanan yang diberikan. Pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar individu atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Philip Kotler dalam Eka Suhartini (2012) Jasa merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator penting yang digunakan untuk menilai keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen akan memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas produk maupun jasa yang diberikan serta berpotensi menciptakan loyalitas dalam jangka panjang. Oleh

karena itu, perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan daya saing. Menurut Umar dalam (Indrasari, 2019) Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Apabila kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja yang diterima berada di bawah harapan, konsumen cenderung merasa tidak puas. Sementara itu, apabila kinerja yang diberikan melebihi harapan konsumen, maka akan tercipta tingkat kepuasan yang lebih tinggi, bahkan dapat menumbuhkan rasa senang dan loyalitas terhadap perusahaan.

Menurut Iskandar & Sugiarto dalam Nugraha (2022) Kepuasan pelanggan didapatkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil dengan ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Sudirman, dkk dalam (Riyanto, 2023). Hal tersebut berarti pelanggan akan membandingkan berbagai layanan jasa atau produk dari berbagai perusahaan dan menentukan mana yang sesuai dengan harapan mereka. Jadi dari definisi-definisi diatas artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas. Aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara efektif yaitu :

1. *Warranty Costs*: Beberapa perusahaan dalam menangani *warranty costs* produk/jasa mereka dilakukan melalui persentase penjualan. Kegagalan perusahaan dalam memberi kepuasan kepada pelanggan biasanya karena perusahaan tidak memberi jaminan terhadap produk yang mereka jual kepada pelanggan.
2. Penanganan Terhadap Komplain dari Pelanggan: Secara statistik hal ini penting untuk diperhatikan, namun seringkali terlambat bagi perusahaan untuk menyadarinya. Bila komplain/klaim dari pelanggan tidak secepatnya diatasi, maka customer defections tidak dapat dicegah.
3. *Market Share*: Merupakan hal yang harus diukur dan berkaitan dengan kinerja perusahaan. Jika *market share* diukur, maka yang diukur adalah kuantitas, bukan kualitas dari pelayanan perusahaan.

4. *Costs Of Poor Quality*: Hal ini dapat bernilai memuaskan bila biaya untuk defecting customer dapat diperkirakan.
5. *Industry Reports*: Terdapat banyak jenis dan industry reports ini, seperti, yakni report yang *fairest*, *most accurate*, dan *most eagerly* yang dibuat oleh perusahaan.

2.5 Service Quality (SERVQUAL)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry dalam Wardhana, (2024) merupakan kerangka kerja yang sering digunakan untuk menilai kualitas layanan, sebagai perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Terdapat lima dimensi utama dari SERVQUAL menurut Parasuraman & Berry dalam (Wardhana, 2024) sebagai berikut :

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti fisik ini mencakup penampilan dari gedung, peralatan, dan penampilan dari seorang penyedia layanan. Hal tersebut berpengaruh untuk evaluasi pelanggan terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikan.
- b. Keandalan (*Reliability*). Digunakan untuk menunjukkan seberapa cepat dan akurat perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan juga dalam mengatasi masalah dengan cepat.
- d. Keyakinan (*Assurance*). Untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan, hal ini mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya.
- e. Empati (*Emphaty*). Menunjukkan kemampuan komunikasi karyawan atau penyedia layanan dalam memberi penjelasan mengenai pelayanan yang disediakan.

Dalam penerapannya, metode SERVQUAL dilakukan melalui beberapa tahapan yang disusun secara sistematis agar hasil pengukuran dapat menggambarkan kondisi kualitas pelayanan secara objektif. Adapun langkah-langkah perhitungan metode Service Quality (SERVQUAL adalah sebagai berikut.

1. Menghitung nilai rata-rata (*mean*) persepsi dan harapan pelanggan pada setiap atribut pelayanan yang diteliti. Perhitungan ini dilakukan dengan menjumlahkan seluruh skor jawaban responden untuk masing-masing atribut, baik pada aspek

persepsi maupun harapan, kemudian dibagi dengan jumlah responden. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk menggambarkan tingkat pelayanan yang dirasakan pelanggan serta tingkat pelayanan yang diharapkan pelanggan terhadap perusahaan. Berikut adalah rumus rata-rata persepsi dan harapan (Haryanto dkk., 2023)

$$xi = \frac{\sum xi}{n} \quad (2.1)$$

$$yi = \frac{\sum yi}{n} \quad (2.2)$$

Keterangan:

xi = Nilai rata-rata persepsi ke-i

yi = Nilai rata-rata harapan ke-i

n = Jumlah responden

2. Menghitung nilai Servqual gap, yaitu selisih antara nilai rata-rata persepsi aktual pelanggan dan nilai rata-rata harapan pelanggan. Harapan pelanggan mencerminkan kondisi ideal pelayanan yang seharusnya diberikan oleh perusahaan, sedangkan persepsi menunjukkan pelayanan yang benar-benar diterima oleh pelanggan. Metode Servqual menggunakan skala Likert sebagai dasar pengukuran, dengan rumus sebagai berikut (Haryanto dkk., 2023):

$$Nsi = xi - yi \quad (2.3)$$

Keterangan:

Nsi = Nilai Servqual (gap) variable ke-i

Dalam rumus tersebut, skor persepsi (xi) merupakan penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan aktual yang dirasakan, sedangkan skor harapan (yi) merupakan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diinginkan. Interpretasi nilai Servqual dilakukan dengan melihat nilai gap yang dihasilkan. Nilai Servqual yang bernilai negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak puas. Nilai Servqual yang bernilai nol menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan pelanggan dan pelanggan merasa puas. Sementara itu, nilai Servqual yang bernilai positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

yang diberikan telah melampaui harapan pelanggan, sehingga pelanggan merasa sangat puas. Berikut contoh perhitungan gap Service Quality (SEVQUAL) (Bachtiar dkk., 2022).

Tabel 2. 1 Perhitungan *Service Quality* (SERVQUAL)

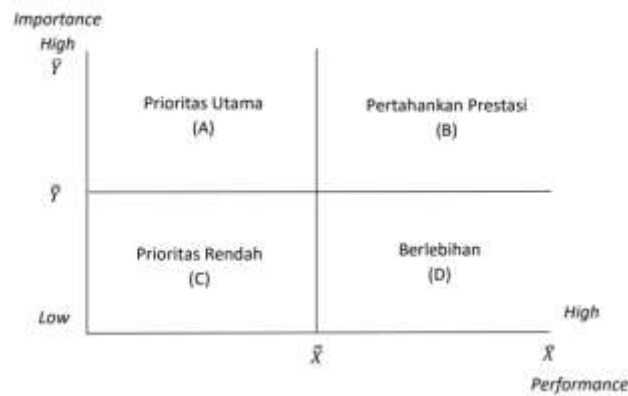
No	Atribut	Persepsi	Harapan	Gap
1	A1	4.23	2.53	1.07
2	T2	4.77	3.83	0.94
3	R1	4.89	4.24	0.65
4	T1	4.70	4.30	0.4
5	Res 1	4.53	4.32	0.21
6	R2	4.33	4.54	-0.21
7	E1	3.63	4.67	-1.04
8	Res 2	3.42	4.78	-1.36
9	A2	2.34	4.48	-2.14
10	E2	2.34	4.58	-2.24

Sumber: Bachtiar, 2022

Berdasarkan hasil pengolahan nilai gap pada Tabel 4, terdapat lima atribut yang memiliki nilai negatif, yaitu ketepatan waktu operasional dengan gap sebesar $-0,21$, kepedulian terhadap pelanggan sebesar $-1,04$, kecepatan dalam menanggapi keluhan pelanggan sebesar $-1,36$, ketersediaan kendaraan dengan gap $-2,14$, serta kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan dengan gap $-2,24$. Nilai gap yang bernilai negatif tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang dirasakan pelanggan belum memenuhi harapan sehingga tingkat kepuasannya masih tergolong rendah.

2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui posisi persepsi konsumen sekaligus menentukan prioritas perbaikan terhadap kualitas produk atau jasa yang diberikan. Metode ini menyajikan hasil analisis dalam bentuk pemetaan atribut pelayanan ke dalam diagram kartesius yang terbagi atas empat kuadran Syahputra, Ramadhanu, dan Putra dalam (Haryanto et al., 2023). Pemetaan tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut pelayanan berdasarkan penilaian konsumen.



Gambar 2. 2 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.
Pumomo dan Riandadari, dalam (Haryanto dkk., 2023)

Kuadran A merupakan kuadran yang menunjukkan atribut pelayanan dengan tingkat kepentingan tinggi namun memiliki kinerja yang relatif rendah, sehingga atribut-atribut yang berada pada kuadran ini menjadi prioritas utama untuk segera ditingkatkan. Kuadran B menggambarkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, sehingga kinerja pada atribut-atribut tersebut perlu dipertahankan karena telah mampu memenuhi harapan konsumen dengan baik. Selanjutnya, Kuadran C menunjukkan atribut pelayanan dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama rendah. Pada kuadran ini, manfaat yang dirasakan oleh konsumen relatif kecil, sehingga upaya perbaikan terhadap atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini tidak menjadi prioritas utama. Sementara itu, Kuadran D mencerminkan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya rendah. Kondisi ini mengindikasikan adanya kelebihan dalam pemberian layanan, sehingga sumber daya yang digunakan pada atribut-atribut tersebut dapat dialihkan untuk meningkatkan atribut lain yang lebih penting bagi konsumen.

Dalam penerapannya, metode *IPA* dilakukan melalui beberapa tahapan analisis yang dimulai dari pengumpulan data hingga pemetaan atribut pelayanan ke dalam diagram kartesius. Berikut langkah-langkah metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1. Menghitung Tingkat Kesesuaian Index (Tki), menurut Supranto dalam (Kurniawan & Febrianti, 2022) adalah dengan rumus sebagai berikut:

$$TKi = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (2.4)$$

Keterangan:

TKi=Tingkat Kesesuaian

Xi=Skor penilaian Tingkat kinerja

Yi=Skor Penilaian Tingkat Kepentingan

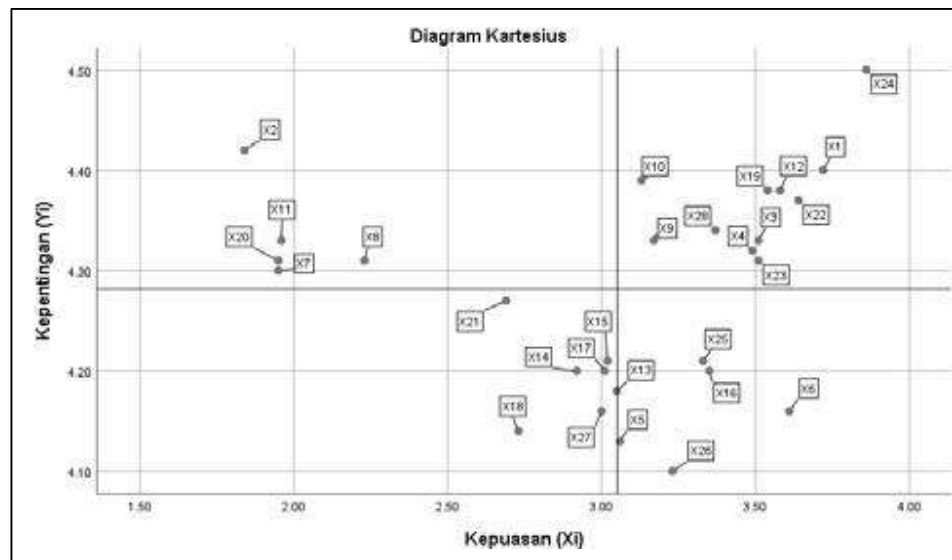
2. Perhitungan rata-rata untuk setiap atribut, berikut adalah contoh perhitungan rata rata menurut (Kurniawan & Febrianti, 2022):

No	Atribut	$\sum X$	$\sum Y$	n	Rata-rata X	Rata-rata Y
1	X1	372	440	100	3,720	4,400
2	X2	184	442	100	1,840	4,420
3	X3	351	433	100	3,510	4,330
4	X4	349	432	100	3,490	4,320
5	X5	306	413	100	3,060	4,130
6	X6	361	416	100	3,610	4,160
7	X7	195	430	100	1,950	4,300
8	X8	223	431	100	2,230	4,310
9	X9	317	433	100	3,170	4,330
10	X10	313	439	100	3,130	4,390
11	X11	196	433	100	1,960	4,330
12	X12	358	438	100	3,580	4,380
13	X13	305	418	100	3,050	4,180
14	X14	292	420	100	2,920	4,200
15	X15	302	421	100	3,020	4,210
16	X16	335	420	100	3,350	4,200
17	X17	301	420	100	3,010	4,200
18	X18	273	414	100	2,730	4,140
19	X19	354	438	100	3,540	4,380
20	X20	195	431	100	1,950	4,310
21	X21	269	427	100	2,690	4,270
22	X22	364	437	100	3,640	4,370
23	X23	351	431	100	3,510	4,310
24	X24	386	450	100	3,860	4,500
25	X25	333	421	100	3,330	4,210
26	X26	323	410	100	3,230	4,100
27	X27	300	416	100	3,000	4,160
28	X28	337	434	100	3,370	4,340
Total					85,450	119,880
Rata rata keseluruhan					3,05	4,28

Sumber: Kurniawan & Febrianti, 2022

Setelah melakukan perhitungan rata-rata di setiap atribut selanjutnya adalah membuat diagram kartesius.

3. Berikut adalah hasil gambar diagram kartesius Importance Performance Analysis (IPA).



Gambar 2. 3 Diagram Kartesius
Sumber: Kurniawan & Febrianti (2022)

Berdasarkan hasil posisi peta Importance Performance Analysis, atribut yang masuk kedalam kuadran I ialah atribut X2, X7, X8, X11, dan X20. Atribut yang masuk kedalam kuadran II ialah atribut X1, X3, X4, X9, X10, X12, X19, X22, X23, X24, dan X28. Atribut yang masuk kedalam kuadran III ialah atribut X13, X14, X15, X17, X18, X21, dan X27. Atribut yang masuk kedalam kuadran IV ialah X5, X6, X16, X25, dan X26. Berdasarkan keempat kuadran diatas atribut yang harus diperbaiki terlebih dahulu ialah atribut yang berada pada kuadran I. Atribut pada kuadran I ini dianggap penting oleh customer akan tetapi belum sesuai dengan kenyataannya, sehingga tingkat kepuasan yang didapatkan rendah.

2.7 Populasi & Sampel

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subjek pada wilayah atau waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati atau diteliti. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan wakil dari seluruh anggota populasi Supardi dalam (Septiani dkk., 2020). Populasi dalam penelitian merupakan keseluruhan individu, objek, atau subjek yang berada pada wilayah dan periode waktu tertentu

serta memiliki karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian. Penentuan populasi harus dilakukan secara jelas agar hasil penelitian memiliki batasan dan terarah. Penelitian sering kali tidak memungkinkan untuk melibatkan seluruh anggota populasi, keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga menjadi pertimbangan utama sehingga peneliti memilih untuk mengambil sebagian anggota populasi sebagai objek penelitian. Bagian dari populasi inilah yang selanjutnya disebut sebagai sampel, yang berfungsi sebagai perwakilan dari keseluruhan populasi yang diteliti. Ada dua cara pengambilan sampel, yaitu dengan teknik (*Probability Sampling*) dan (*Non-Probability Sampling*) (Septiani dkk., 2020). (*Probability Sampling*) adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel. (*Non- probability Sampling*) adalah teknik pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin*, yang digunakan untuk menghitung ukuran sampel berdasarkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan (*error tolerance*) 10%. Penggunaan rumus Slovin bertujuan untuk memperoleh jumlah sampel yang akurat. Berikut adalah rumus slovin menurut (Wahyudian & Triana, 2025):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.5)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = 0,1

2.8 Kuisisioner

Kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan kepada responden dengan memberikan rangkaian pertanyaan maupun pertanyaan yang perlu dijawab (Wahyudian & Triana, 2025). Metode kuisisioner dinilai efektif karena memungkinkan peneliti mengumpulkan data dari jumlah responden yang relatif besar dalam waktu yang lebih singkat. Pertanyaan dalam kuisisioner disusun secara sistematis dan terstruktur agar responden dapat memberikan jawaban sesuai dengan

pengalaman, persepsi, atau penilaian mereka terhadap objek yang diteliti. Berikut adalah contoh penyusunan kuisioner:

Tabel 2. 2 Kuisioner

Dimensi	No	Atribut/Item Kepuasan	Dimensi	No	Atribut/Item Kepuasan
Tangible (Bukti Fisik)	1	Kebersihan klinik	Responsiveness (Daya Tanggap)	11	Kecepatan waktu tunggu untuk pemeriksaan
	2	Pemeliharaan fasilitas klinik		12	Petugas klinik memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien
	3	Klinik memiliki ruang tunggu yang nyaman	Assurance (Jaminan)	13	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit yang sangat baik, sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan
	4	Lokasi klinik yang strategis		14	Dokter dan perawat bersikap sopan dalam memeriksa pasien
Reliability (Keandalan)	5	Petugas klinik membantu jika ada permasalahan pasien		15	Apoteker memberikan informasi mengenai obat dengan jelas ke pasien
	6	Dokter dan perawat melakukan pelayanan kesehatan dengan sesuai prosedur tanpa adanya perbedaan dengan pasien umum maupun pasien yang menggunakan asuransi kesehatan		16	Obat-obatan tersedia lengkap di klinik
	7	Petugas klinik memberikan pelayanan dengan tepat waktu	Empathy (Empati)	17	Dokter dan perawat mendengarkan keluhan

					penyakit pasien dengan seksama
	8	jam operasional sesuai dengan jadwal yang tertera pada klinik		18	Kepedulian petugas klinik terhadap kepuasan pasien
Responsiveness (Daya Tanggap)	9	Petugas klinik tanggap dalam membuat surat rujukan		19	Petugas klinik bersikap ramah dalam melayani pasien
	10	Kecepatan dan ketepatan dokter dan perawat dalam melakukan tindakan		20	etugas klinik memberikan perhatian dalam melayani pasien

Sumber: Ardhana & Hedi, 2024

kuisisioner yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kelima dimensi tersebut meliputi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Setiap dimensi dijabarkan ke dalam beberapa atribut yang digunakan untuk mengukur tingkat persepsi dan harapan responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik.

Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) terdiri atas empat atribut, yaitu kebersihan klinik, pemeliharaan fasilitas klinik, kenyamanan ruang tunggu, serta lokasi klinik yang strategis. Dimensi ini digunakan untuk menilai kondisi fisik fasilitas, kelengkapan sarana, dan lingkungan pelayanan yang secara langsung dapat dirasakan oleh pasien selama memperoleh layanan kesehatan.

Dimensi *Reliability* (Keandalan) terdiri dari empat atribut, yaitu kemampuan petugas dalam membantu permasalahan pasien, pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai prosedur tanpa membedakan status pasien, ketepatan waktu pelayanan, serta kesesuaian jam operasional klinik. Dimensi ini bertujuan untuk mengukur kemampuan klinik dalam memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) terdiri atas empat atribut, yaitu ketanggapan petugas dalam membuat surat rujukan, kecepatan dan ketepatan dokter maupun perawat dalam memberikan tindakan, kecepatan waktu tunggu pemeriksaan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas

dan mudah dipahami oleh pasien. Dimensi ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana petugas mampu memberikan pelayanan secara cepat, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan pasien dengan baik.

Dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri dari empat atribut, yaitu kemampuan dokter dalam mendiagnosis penyakit, sikap sopan dokter dan perawat selama memberikan pelayanan, kemampuan apoteker dalam memberikan informasi mengenai obat, serta ketersediaan obat-obatan di klinik. Dimensi ini digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan pasien terhadap kompetensi petugas kesehatan, keamanan pelayanan, serta jaminan mutu pelayanan yang diberikan oleh klinik.

Dimensi *Empathy* (Empati) terdiri atas empat atribut, yaitu kesediaan dokter dan perawat mendengarkan keluhan pasien, kepedulian petugas terhadap kepuasan pasien, keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, serta perhatian yang diberikan kepada setiap pasien. Dimensi ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana petugas mampu memberikan pelayanan yang bersifat personal, memahami kebutuhan pasien, serta menunjukkan kepedulian dan perhatian selama proses pelayanan berlangsung. Secara keseluruhan, instrumen penelitian ini terdiri dari 20 atribut yang mewakili lima dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL*. Seluruh atribut digunakan untuk mengukur tingkat harapan (*expectation*) dan tingkat persepsi (*perception*) responden terhadap kualitas pelayanan klinik.

2.9 Uji Validitas

Uji validitas merupakan salah satu tahapan pengujian instrumen penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan mampu mengukur objek penelitian secara tepat dan akurat. Validitas menunjukkan tingkat ketepatan suatu instrumen dalam merepresentasikan variabel yang diteliti Agustian, Saputro, dan Imanda, (2019) dalam (Haryanto dkk., 2023). Salah satu teknik yang umum digunakan dalam pengujian validitas adalah dengan menggunakan koefisien korelasi Pearson Product Moment, yang berfungsi untuk mengukur tingkat hubungan antara skor setiap item pertanyaan dengan skor total variabel. Secara matematis. Menurut Haryanto dkk., (2023) Perhitungan koefisien *korelasi Pearson Product Moment* dapat dinyatakan dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (2.6)$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi Pearson

X = Kinerja layanan

Y = Kepuasan Pelanggan

n = Ukuran sampel atau banyak data didalam sampel

Berikut adalah contoh dari perhitungan dari uji validitas kinerja dan harapan:

Tabel 2. 3 Uji Validitas Kinerja

Dimensi	No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Hasil
<i>Tangible</i>	1	Tersedia minuman gratis	0.792	0.1946	Valid
	2	Ketersediaan fasilitas penunjang (Toilet, Ruang Tunggu)	0.699	0.1946	Valid
	3	Ketersediaan lahan parkir yang	0.621	0.1946	Valid
<i>Reliability</i>	4	Kelengkapan alat <i>service</i>	0.792	0.1946	Valid
	5	Karyawan dapat diandalkan	0.699	0.1946	Valid
	6	Keahlian karyawan bengkel dalam memperbaiki kendaraan	0.621	0.1946	Valid
	7	Kecepatan pengerjaan oleh karyawan	0.807	0.1946	Valid
<i>Responsiveness</i>	8	Karyawan tanggap terhadap permintaan pelanggan	0.807	0.1946	Valid
	9	Karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan	0,810	0.1946	Valid
	10	Kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan	0.698	0.1946	Valid
<i>Assurance</i>	11	Ketersediaan jaminan keamanan (CCTV, dan barang bawaan yang tertinggal)	0.663	0.1946	Valid
	12	Garansi <i>spare part</i>	0.646	0.1946	Valid
	13	Kualitas <i>service</i> yang diberikan	0.778	0.1946	Valid
	14	Antrian <i>service</i> yang teratur	0.544	0.1946	Valid
<i>Emphaty</i>	15	Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah di pahami	0.675	0.1946	Valid
	16	Karyawan sopan dalam melayani pelanggan	0.635	0.1946	Valid
	17	Bengkel bersedia menerima kritik dan saran	0.681	0.1946	Valid

Sumber: Y. Saputra & Rosihan, 2023

Tabel 2.3 menunjukkan hasil uji validitas instrumen kinerja layanan yang disusun berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, dengan membandingkan nilai r hitung

setiap atribut terhadap r tabel sebesar 0,1946. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh atribut pada masing-masing dimensi memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel, sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Hal ini menandakan bahwa setiap item pertanyaan mampu mengukur variabel kinerja layanan secara tepat dan memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total variabel. Dengan demikian, instrumen kuesioner kinerja layanan yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan validitas dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data untuk analisis lebih lanjut terkait kepuasan pelanggan.

Tabel 2. 4 Uji Validitas Kinerja

Dimensi	No	Atribut	r- hitung	r-tabel	Hasil
<i>Tangible</i>	1	Tersedia minuman gratis	0.770	0.1946	Valid
	2	Ketersediaan fasilitas penunjang (Toilet, Ruang Tunggu)	0.660	0.1946	Valid
	3	Ketersediaan lahan parkir yang	0.664	0.1946	Valid
<i>Reliability</i>	4	Kelengkapan alat <i>service</i>	0.799	0.1946	Valid
	5	Karyawan dapat diandalkan	0.730	0.1946	Valid
	6	Keahlian karyawan bengkel dalam memperbaiki kendaraan	0.687	0.1946	Valid
	7	Kecepatan pengerjaan oleh karyawan	0.705	0.1946	Valid
<i>Responsiveness</i>	8	Karyawan tanggap terhadap permintaan pelanggan	0.723	0.1946	Valid
	9	Karyawan menginformasikan kerusakan kendaraan	0.683	0.1946	Valid
	10	Kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan	0.697	0.1946	Valid
<i>Assurance</i>	11	Ketersediaan jaminan keamanan (CCTV, dan barang bawaan yang tertinggal)	0.773	0.1946	Valid
	12	Garansi <i>spare part</i>	0.698	0.1946	Valid
	13	Kualitas <i>service</i> yang diberikan	0.659	0.1946	Valid
	14	Antrian <i>service</i> yang teratur	0.593	0.1946	Valid
<i>Emphaty</i>	15	Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah di pahami	0.721	0.1946	Valid
	16	Karyawan sopan dalam melayani pelanggan	0.620	0.1946	Valid
	17	Bengkel bersedia menerima kritik dan saran	0.670	0.1946	Valid

Sumber: Y. Saputra & Rosihan, 2023

Tabel 2.4 menunjukan hasil uji validitas harapan pelanggan yang disusun berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan membandingkan nilai r hitung setiap atribut

terhadap r tabel sebesar 0,1946. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada masing-masing dimensi memiliki nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan dengan r tabel, sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Dengan demikian, instrumen pengukuran harapan pelanggan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan validitas dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data untuk analisis lebih lanjut.

2.10 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan tahapan pengujian instrumen penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu alat ukur dalam menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya. Instrumen penelitian yang disusun dalam bentuk kuesioner dikatakan reliabel apabila mampu memberikan hasil pengukuran yang relatif sama ketika digunakan pada kondisi dan waktu yang berbeda Agustian, Saputro, dan Imanda, (2019) dalam (Haryanto dkk., 2023). Dengan demikian, uji reliabilitas diperlukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner memiliki tingkat keandalan yang memadai. Salah satu metode yang umum digunakan dalam pengujian reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha*. Suatu konstruk atau variabel penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha* yang diperoleh lebih besar dari 0,60. Semakin tinggi nilai *Cronbach's Alpha*, maka semakin tinggi pula tingkat konsistensi internal dari instrumen yang digunakan. Secara matematis, menurut (Haryanto et al., 2023) Perhitungan reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* dapat dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut:

$$ri = \left(\frac{K}{K-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2}\right) \quad (2.6)$$

Keterangan:

ri = Reliabilitas atribut

K = Banyaknya butir Pernyataan

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians

σ_t^2 = Varians total

Berikut adalah contoh dari perhitungan dari uji reliabilitas kinerja dan harapan:

Tabel 2. 5 Uji Reliabilitas Kinerja

No	Dimensi	r-hitung	r-tabel	Hasil
1	Tangible (bukti fisik)	0.616	0.6	Reliabel
2	Reliability (keandalan)	0.736	0.6	Reliabel
3	Responsiveness (daya tanggap)	0.759	0.6	Reliabel
4	Assuraance (jaminan)	0.680	0.6	Reliabel
5	Emphaty (empati)	0.696	0.6	Reliabel

Sumber: Y. Saputra & Rosihan, 2023

Tabel 2.5 menunjukkan hasil uji reliabilitas instrumen kinerja layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel sebesar 0,6, dengan nilai masing-masing dimensi yaitu *tangible* sebesar 0,616, *reliability* sebesar 0,736, *responsiveness* sebesar 0,759, *assurance* sebesar 0,680, dan *empathy* sebesar 0,696. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen kuesioner kinerja layanan memiliki tingkat konsistensi yang baik, sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Tabel 2. 6 Uji Reliabilitas Harapan

No	Dimensi	r-hitung	r-tabel	Hasil
1	Tangible (bukti fisik)	0.792	0.6	Reliabel
2	Reliability (keandalan)	0.775	0.6	Reliabel
3	Responsiveness (daya tanggap)	0.687	0.6	Reliabel
4	Assuraance (jaminan)	0.731	0.6	Reliabel
5	Emphaty (empati)	0.760	0.6	Reliabel

Sumber: Y. Saputra & Rosihan, 2023

Tabel 2.6 menunjukkan hasil uji reliabilitas instrumen kinerja layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel sebesar 0,6, dengan nilai masing-masing dimensi yaitu *tangible* sebesar 0,792, *reliability* sebesar 0,775, *responsiveness* sebesar 0,687, *assurance* sebesar 0,731, dan *empathy* sebesar 0,760. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner harapan pelanggan memiliki tingkat

konsistensi yang baik, sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

2.11 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan teoritis dalam mendukung penelitian ini, berikut adalah tabel 2.2 penelitian terdahulu:

Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
1	Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur)	Dirga Febrian, La Ode, Lina Dianati (2023) Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman	<i>Service Quality (SERVQUAL)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	1. Nilai rata-rata kualitas pelayanan (Q) sebesar 0,94782(<1) Artinya pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. 2. Seluruh dimensi <i>SERVQUAL</i> memiliki nilai gap negative. 3. Dimensi dengan gap terbesar adalah responsiveness (ketanggapan). Hasil IPA (Kuadran A / prioritas perbaikan): 1. Kejelasan informasi karyawan saat awal pemasangan PDAM. 2. Informasi penggunaan layanan yang mudah dipahami. 3. Kecepatan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan. 4. Ketanggapan karyawan terhadap permintaan pelanggan.	Objek Penelitian yang digunakan bukan perusahaan dibidang maritim.
2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> : Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro	Nur Layli Rachmawati & Mita Fitriani (2023) Program Studi Teknik Logistik, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Pertamina	<i>Service Quality (SEVQUAL)</i>	Penelitian menunjukkan bahwa seluruh atribut pelayanan memiliki nilai gap (<i>SERVQUAL</i>) negatif, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan PT Pos Indonesia Kota Metro belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Dimensi Responsiveness memiliki nilai gap terbesar (-1,31) sehingga menjadi prioritas utama perbaikan, diikuti oleh Reliability (-1,10), Assurance (-1,01), Tangibles (-0,89), dan Empathy (-0,53). Selain itu, terdapat lima atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena memiliki	Metode yang digunakan pada penelitian tersebut hanya <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> . Selain itu objek pada penelitian tersebut bukan persahaan dibidang maritime.

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
				kesenjangan terbesar antara persepsi dan harapan pelanggan	
3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Alfamart Winangun Atas	Jackson J, Altje L, Sjendry S (2021) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Sam Ratulangi Manado	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Tingkat kesesuaian pelayanan berada pada kisaran 81% – 100,15%, yang berarti konsumen merasa puas hingga sangat puas. Namun secara keseluruhan, kinerja pelayanan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan konsumen. Analisis GAP menunjukkan beberapa atribut memiliki nilai negatif, menandakan adanya ketidakpuasan.	Metode yang digunakan pada penelitian tersebut hanya <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> . Selain itu, objek pada penelitian tersebut bukan perusahaan di bidang maritim.
4	Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Studi Kasus Travel Soreang-Bandung	Raffly Adita dan Sofyan Triana (2025) Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Nasional Bandung, Indonesia	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	Hasil perhitungan menunjukkan nilai <i>CSI</i> sebesar 83,82%. Nilai tersebut berada pada kategori “sangat puas” (rentang 81%-100%). Artinya, secara keseluruhan pengguna jasa Travel Ames Shuttle merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.	Metode dalam Penelitian tersebut hanya menggunakan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> . Objek dalam penelitian ini bukan di bidang maritim.
5	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL (Kereta Commuter) Dengan Menggunakan Metode <i>CSI</i> dan <i>IPA</i>	Angga Kurniawan, Yogi Nur, Yani Iriani (2023) Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Widyatama	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Nilai <i>CSI</i> sebesar 0,725 atau 72,5%. Nilai ini berada pada kategori “ <i>Cause for Concern</i> ” (perlu mendapat perhatian). Berdasarkan pemetaan Diagram Kartesius <i>IPA</i> , atribut pelayanan terbagi ke dalam empat kuadran: Kuadran A – Prioritas Utama (perlu segera diperbaiki). Terdapat 4 atribut yang dianggap sangat penting oleh penumpang namun kinerjanya masih rendah, yaitu: 1. Kecepatan pemberian informasi terkait operasional kereta 2. Kemudahan transit antar jalur kereta 3. Keamanan saat transit antar jalur kereta	Metode yang digunakan dalam metode ini adalah <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> . Objek dalam penelitian bukan perusahaan di bidang maritim.

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil	Perbedaan
				4. Ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta	

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

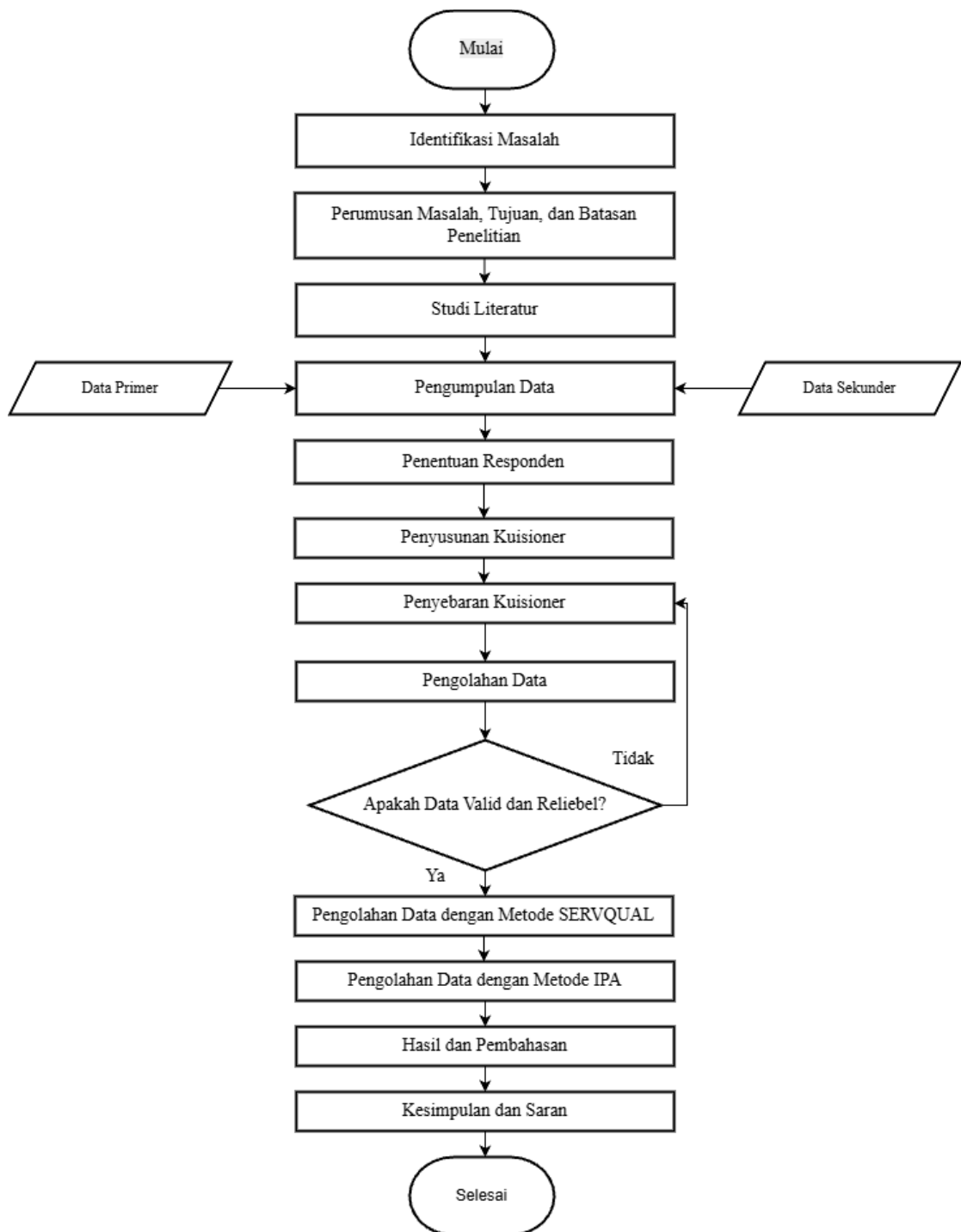
This page intentionally left blank

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Diagram Alur Penelitian

Alur penelitian dapat dilihat dari *flow chart* berikut:



Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian

3.2 Tahapan Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Tahap awal penelitian dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada objek penelitian, yaitu Terminal Domestik Benoa. Identifikasi masalah dilakukan melalui pengamatan langsung di lapangan, analisa data jumlah penumpang, serta kondisi pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Peningkatan jumlah penumpang yang signifikan berpotensi menimbulkan permasalahan pelayanan, seperti kepadatan antrean dan keterbatasan fasilitas yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan.

2. Perumusan Masalah, Tujuan, dan Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah merumuskan masalah penelitian secara spesifik dan terarah. Perumusan masalah ini bertujuan untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar pembahasan tidak menyimpang dari fokus utama. Selanjutnya, ditetapkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu menganalisis tingkat kepuasan pelanggan, mengukur kesenjangan kualitas layanan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), serta menentukan prioritas perbaikan layanan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mengkaji berbagai referensi yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, skripsi, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, metode *SERVQUAL*, dan metode *IPA*. Selain menggunakan referensi dari karya tulis ilmiah dan buku, studi literatur juga dilakukan di lapangan, seperti wawancara kepada karyawan dan pembimbing lapangan. Studi literatur ini bertujuan untuk memperoleh landasan teori yang kuat, memahami konsep penelitian yang digunakan, serta sebagai dasar dalam penyusunan penelitian.

4. Penentuan Responden

Objek penelitian ini adalah Terminal Domestik Benoa yang merupakan salah satu terminal penumpang yang dikelola oleh PT Pelindo Cabang

Benoa dan berfungsi sebagai fasilitas pelayanan transportasi laut bagi penumpang kapal domestik. Penelitian difokuskan pada penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh terminal kepada pengguna jasa. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan layanan Terminal Domestik Benoa selama periode 2025. Mengingat jumlah populasi yang besar dan tidak dapat diketahui secara pasti pada saat pengambilan data, penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) 10%. Selanjutnya, responden dipilih dari penumpang yang sedang menggunakan layanan Terminal Domestik Benoa, karena mereka merupakan pihak yang secara langsung menerima dan merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola terminal. Dengan demikian, penilaian yang diberikan oleh responden diharapkan mampu mencerminkan kondisi pelayanan yang sebenarnya, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih relevan, objektif, dan dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan di Terminal Domestik Benoa.

5. Penyusunan Kuisisioner

Kuisisioner disusun sebagai instrumen utama pengumpulan data dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam lima dimensi tersebut terdapat 4 atribut pertanyaan di setiap dimensinya. Pernyataan dalam kuisisioner tersebut dirancang untuk mengukur dua aspek, yaitu tingkat harapan (*importance*) dan tingkat persepsi/kinerja (*performance*) pelanggan terhadap pelayanan terminal. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert* 1-5.

6. Penyebaran Kuisisioner

Penyebaran kuisisioner dilakukan secara langsung (offline) kepada penumpang yang sedang menggunakan layanan di Terminal Domestik Benoa. Metode penyebaran secara langsung dipilih agar peneliti dapat memastikan bahwa responden memenuhi kriteria yang telah ditetapkan serta memberikan penjelasan apabila terdapat pertanyaan yang kurang dipahami oleh responden. Data yang diperoleh dari hasil pengisian

kuisisioner merupakan data primer, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama berdasarkan pengalaman dan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan Terminal Domestik Benoa.

7. Pengolahan Data

Pengumpulan hasil kuisisioner akan diolah menjadi data penelitian ini. Tahap awal pengolahan data adalah pengecekan kelengkapan jawaban dan pengkodean data. Data selanjutnya akan diolah menggunakan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

8. Data Valid dan Reliabel

Tahap selanjutnya adalah pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa data penelitian yang digunakan layak dan dapat dipercaya. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui ketepatan setiap butir pertanyaan dalam mengukur variabel penelitian, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Instrumen dinyatakan valid dan reliabel apabila memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Jika ada data yang tidak valid atau reliabel maka akan dilakukan penyebaran kuisisioner ulang.

9. Pengolahan Data dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

Pada tahap ini dilakukan analisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL. Analisis dilakukan dengan menghitung selisih *gap* antara nilai persepsi pelanggan dan nilai harapan pelanggan pada setiap atribut pelayanan. Nilai *gap* ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan. Nilai *gap* negatif menunjukkan pelayanan belum sesuai harapan, sedangkan nilai *gap* positif menunjukkan pelayanan telah melampaui harapan pelanggan.

10. Pengolahan Data dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil pengolahan data kemudian dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini digunakan untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam diagram kartesius berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan. Pemetaan ini menghasilkan empat kuadran yang menunjukkan prioritas perbaikan, atribut

yang perlu dipertahankan, atribut dengan prioritas rendah, serta atribut yang kinerjanya dinilai berlebihan.

11. Hasil dan Pembahasan

Tahap selanjutnya adalah pembahasan hasil analisis SERVQUAL dan IPA. Pada tahap ini dilakukan interpretasi terhadap nilai gap dan posisi atribut pelayanan pada masing-masing kuadran IPA. Pembahasan difokuskan pada identifikasi kelemahan pelayanan serta aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan di Terminal Domestik Benoa.

12. Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir penelitian adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Selain itu, pemberian saran yang bersifat praktis dan aplikatif sebagai rekomendasi bagi pengelola Terminal Domestik Benoa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page intentionally left blank

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penentuan Responden

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel dari suatu populasi yang telah diketahui jumlahnya, dengan mempertimbangkan tingkat kesalahan 10% yang masih dapat ditoleransi oleh peneliti. Adapun perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = 0,1

Diketahui: Diketahui jumlah penumpang di Terminal Domestik Benoa tahun 2025 adalah 178.101

$$n = \frac{178.101}{1 + 178.101(0,1)^2} = 99,94$$

Hasil perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin menunjukkan bahwa jumlah sampel yang diperlukan adalah sebesar 99,94 responden. Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan karena sampel tidak dapat berupa bilangan desimal, maka jumlah tersebut dibulatkan ke atas menjadi 100 responden. Oleh karena itu, penelitian ini melibatkan 100 orang responden sebagai sampel yang akan mengisi kuesioner.

4.2 Uji Validitas Kuisiomer

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuisiomer mampu mengukur variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan korelasi *Pearson Correlation*. Jumlah responden sebanyak 100 orang menghasilkan

nilai r tabel sebesar 0,195 pada taraf signifikansi 5% atau 0,05 dengan derajat kebebasan atau $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka item pernyataan dinyatakan valid. Sebaliknya, apabila nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, maka item pernyataan dinyatakan tidak valid. Selain itu, item juga dapat dikatakan valid apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hasil perhitungan dengan menggunakan *software SPSS* dapat dilihat pada tabel 4.1. berikut ini.

Tabel 4. 1 Uji Validitas

No.	Dimensi	Kode Atribut	R Hitung Harapan	R Hitung Persepsi	R Tabel	Keterangan
1	Tangible	T1	0,652	0,383	0,195	Valid
2		T2	0,661	0,622	0,195	Valid
3		T3	0,550	0,647	0,195	Valid
4		T4	0,543	0,661	0,195	Valid
5	Reliability	R1	0,591	0,678	0,195	Valid
6		R2	0,579	0,460	0,195	Valid
7		R3	0,545	0,633	0,195	Valid
8		R4	0,611	0,602	0,195	Valid
9	Responsiveness	RES1	0,706	0,554	0,195	Valid
10		RES2	0,582	0,738	0,195	Valid
11		RES3	0,667	0,616	0,195	Valid
12		RES4	0,600	0,630	0,195	Valid
13	Assurance	A1	0,572	0,622	0,195	Valid
14		A2	0,543	0,592	0,195	Valid
15		A3	0,718	0,547	0,195	Valid
16		A4	0,644	0,617	0,195	Valid
17	Emphaty	E1	0,490	0,625	0,195	Valid
18		E2	0,682	0,566	0,195	Valid
19		E3	0,550	0,524	0,195	Valid
20		E4	0,647	0,606	0,195	Valid

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.1 hasil dari uji validitas kuisioner pada dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari 0,195, baik pada aspek harapan maupun persepsi. Hal tersebut menunjukkan bahwa semua item dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas dan bisa dinyatakan valid dan dapt dilanjutkan ke pengujian seanjutnya.

4.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan jumlah responden

sebanyak 100 orang. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6

Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha Variable</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Harapan	0,909	0,6	<i>Reliable</i>
Persepsi	0,902	0,6	<i>Reliable</i>

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.2 hasil uji reliabilitas variabel harapan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,909. Nilai tersebut lebih tinggi dari batas minimum 0,6, sehingga pada variabel harapan dinyatakan reliabel. Selanjutnya, variabel persepsi memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,902. Nilai ini juga lebih besar dari nilai standar 0,6, sehingga pada variabel persepsi dinyatakan reliabel. Hal itu menunjukkan bahwa setiap item dalam kuesioner mampu memberikan hasil pengukuran yang stabil dan dapat dipercaya, pernyataan pada kuesioner ini mencerminkan indikator yang diwakili dan dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya .

4.4 Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

Metode *SERVQUAL* digunakan untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan. Nilai gap diperoleh dari selisih antara persepsi dan harapan. Apabila nilai gap bernilai negatif, maka hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima responden belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Sebaliknya, apabila nilai gap bernilai positif, maka pelayanan yang diterima telah melebihi harapan responden. Berikut contoh langkah-langkah menghitung gap atribut T1:

- a Menghitung *mean* dari harapan dan persepsi pelanggan dengan menggunakan persamaan 2.1 dan 2.2.

$$xi = \frac{\sum xi}{n} = \frac{442}{100} = 4,42$$

$$yi = \frac{\sum yi}{n} = \frac{416}{100} = 4,16$$

xi = Nilai rata-rata persepsi ke-i

y_i = Nilai rata-rata harapan ke- i

n = Jumlah responden

- b Mengitung nilai *SERVQUAL* gap dengan menggunakan persamaan 2.3.

$$N_{si} = x_i - y_i$$

$$N_{si} = 4,16 - 4,42 = -0,26$$

Dibawah ini bisa dilihat tabel perhitungan *gap* dari nilai persepsi dan harapan untuk setiap atributnya.

Tabel 4. 3 Perhitungan Gap SERVQUAL

Dimensi	Kode	Atribut Pelayanan	Persepsi (P)	Harapan (H)	Gap (P-H)	Ranking
TANGIBLE	T1	Kondisi gedung terminal bersih dan terawat	4,16	4,42	-0,26	20
	T2	Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai	3,8	4,52	-0,72	1
	T3	Rambu dan papan informasi mudah dipahami	4,01	4,39	-0,38	16
	T4	Penampilan petugas rapi dan profesional	3,95	4,38	-0,43	11
RELIABILITY	R1	Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat	4,03	4,43	-0,4	14
	R2	Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas	4,14	4,5	-0,36	18
	R3	Pelayanan sesuai yang dijanjikan	3,98	4,37	-0,39	15
	R4	Proses naik turun penumpang tertib	3,85	4,49	-0,64	2
RESPONSIVENESS	RES1	Petugas cepat melayani penumpang	3,94	4,42	-0,48	7
	RES2	Petugas sigap menangani keluhan	3,91	4,5	-0,59	3
	RES3	Informasi disampaikan dengan cepat	3,99	4,41	-0,42	12
	RES4	Waktu antrean masih wajar	3,93	4,48	-0,55	4
ASSURANCE	A1	Petugas memiliki pengetahuan yang baik	3,98	4,49	-0,51	6

	A2	Petugas sopan dan ramah	4,08	4,45	-0,37	17
	A3	Penumpang merasa aman di terminal	4,11	4,44	-0,33	19
	A4	Informasi dari petugas dapat dipercaya	4,04	4,51	-0,47	8
EMPHATY	E1	Petugas memberi perhatian kepada penumpang	3,95	4,39	-0,44	10
	E2	Petugas mendengarkan keluhan penumpang	3,96	4,37	-0,41	13
	E3	Pelayanan tanpa diskriminasi	4	4,46	-0,46	9
	E4	Jam pelayanan sesuai kebutuhan	3,95	4,48	-0,53	5

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.3, seluruh atribut pelayanan Terminal Domestik Benoa memiliki nilai *gap* negatif. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima masih berada di bawah harapan yang diinginkan, sehingga pelanggan belum merasa puas secara menyeluruh terhadap pelayanan yang ada. Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif, berikut disajikan rekapitulasi nilai *gap* rata-rata per dimensi *SERVQUAL*:

Tabel 4. 4 Total Rata-rata Gap Antar Dimensi

Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Rata-rata Gap	Kategori
Tangible	3.98	4.42	-0.52	Negatif
Reliability	4.0	4.44	-0.46	Negatif
Responsiveness	3.94	4.45	-0.51	Negatif
Assurance	4.05	4.47	-0.42	Negatif
Emphaty	3.96	4.42	-0.46	Negatif
Total Rata-rata	3.98	4.44	-0.45	Negatif

Sumber: Data Diolah, 2026

a. Dimensi Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi Tangible mencakup aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan, meliputi kondisi gedung, fasilitas keamanan dan fasilitas umum, rambu informasi, dan penampilan petugas.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh atribut dalam dimensi ini memiliki nilai gap negatif. Atribut T2 (Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai) mencatat nilai gap terbesar dari keseluruhan atribut, yaitu sebesar -0,72, sekaligus menempati ranking prioritas utama perbaikan. Kondisi ini selaras dengan temuan di lapangan, di mana peningkatan jumlah penumpang dari 30.434 jiwa pada tahun 2021 menjadi 147.718 jiwa pada tahun 2025 yang tidak diimbangi dengan penambahan fasilitas yang memadai. Atribut T4 (Penampilan petugas rapi dan profesional) memiliki gap sebesar -0,43, diikuti T3 (Rambu dan papan informasi mudah dipahami) dengan gap sebesar -0,38, dan T1 (Kondisi gedung terminal bersih dan terawat) dengan gap sebesar -0,26. Meskipun nilai gap T1, T3, dan T4 relatif lebih kecil, semuanya tetap mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan pada aspek bukti fisik.

b. Dimensi Reliability (Keandalan)

Dimensi Reliability mengukur kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Pada dimensi ini, atribut R4 (Proses naik turun penumpang tertib) memiliki nilai gap terbesar, yaitu sebesar -0,64, dan menempati peringkat kedua tertinggi dari seluruh atribut layanan. Kondisi ini mencerminkan bahwa ketertiban proses embarkasi dan debarkasi penumpang masih jauh dari harapan pelanggan, yang kemungkinan diperparah oleh kepadatan volume penumpang terutama pada musim-musim tertentu. Atribut R1 (Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat) memiliki gap sebesar -0,40, diikuti R3 (Pelayanan sesuai yang dijanjikan) dengan gap -0,39, dan R2 (Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas) dengan gap -0,36. Walaupun gap ketiga atribut tersebut relatif lebih kecil dibandingkan R4, hal ini tetap menunjukkan bahwa pelanggan menghendaki peningkatan konsistensi dan akurasi layanan di Terminal Domestik Benoa.

c. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi Responsiveness mencerminkan kesiapan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan serta merespons keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Atribut RES2 (Petugas sigap menangani keluhan) memiliki nilai gap sebesar -0,59 dan menempati peringkat ketiga tertinggi dari keseluruhan atribut. Nilai gap negatif tersebut menunjukkan bahwa kinerja petugas dalam menangani keluhan masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan mengharapkan adanya respons yang lebih cepat, jelas, dan profesional ketika terjadi permasalahan di area terminal, seperti antrean pemeriksaan, keterlambatan informasi, kepadatan penumpang, maupun kendala fasilitas. Atribut RES4 (Waktu antrean masih wajar) berada pada peringkat keempat dengan nilai gap -0,55. Hal ini mengindikasikan bahwa pelanggan merasakan antrean yang terlalu panjang sehingga waktu tunggu menjadi tidak wajar, terutama saat volume penumpang sedang tinggi. Sementara itu, RES1 (Petugas cepat melayani penumpang) memiliki gap -0,48 dan RES3 (Informasi disampaikan dengan cepat) dengan gap -0,42, yang keduanya mencerminkan perlunya peningkatan kecepatan dan ketepatan pemberian layanan informasi kepada penumpang.

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan serta rasa aman bagi pelanggan. Dari keempat atribut pada dimensi ini, A3 (Penumpang merasa aman di terminal) memiliki nilai gap terkecil secara keseluruhan setelah T1, yaitu -0,33, yang mencerminkan bahwa pelanggan relatif merasa aman berada di Terminal Domestik Benoa. Namun demikian, A1 (Petugas memiliki pengetahuan yang baik) masih memiliki gap sebesar -0,51, dan A4 (Informasi dari petugas dapat dipercaya) dengan gap -0,47. Kedua atribut ini mengindikasikan bahwa pelanggan masih mengharapkan peningkatan kompetensi dan keandalan informasi yang disampaikan oleh petugas. Atribut A2 (Petugas sopan dan ramah) memiliki gap -0,37, yang

menunjukkan bahwa aspek kesopanan sudah cukup baik dibandingkan atribut lainnya dalam dimensi ini.

e. Dimensi Emphaty (Empati)

Dimensi Emphaty mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian personal, mendengarkan keluhan, dan memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif kepada seluruh pelanggan. Atribut E4 (Jam pelayanan sesuai kebutuhan) memiliki gap terbesar dalam dimensi ini, yaitu sebesar -0,53, dan menempati peringkat kelima dari keseluruhan atribut. Hal ini menandakan bahwa pelanggan mengharapkan jam operasional terminal yang lebih fleksibel dan sesuai dengan pola perjalanan mereka, termasuk layanan di luar jam-jam utama. Atribut E1 (Petugas memberi perhatian kepada penumpang) dan E4 memiliki nilai persepsi yang sama, yaitu 3,95, dan keduanya mencerminkan kurangnya sentuhan personal dalam pelayanan. Atribut E3 (Pelayanan tanpa diskriminasi) memiliki gap -0,46, sedangkan E2 (Petugas mendengarkan keluhan penumpang) memiliki nilai gap -0,41. Dimensi Emphaty secara keseluruhan menunjukkan bahwa petugas terminal perlu meningkatkan pendekatan yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan individual penumpang.

Hasil analisis menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) pada subbab 4.3 di atas dapat dikaitkan secara langsung dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan pada Bab 1. Berikut adalah pembahasan keterkaitan tersebut. Rumusan masalah pertama dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan dan seberapa besar kesenjangan gap antara tingkat harapan pelanggan dan tingkat kinerja pelayanan Terminal Domestik Benoa berdasarkan metode Service Quality (SERVQUAL)?" Hasil analisis SERVQUAL pada Tabel 4.1 memberikan jawaban yang komprehensif atas pertanyaan tersebut. Seluruh 20 atribut layanan yang diteliti menunjukkan nilai gap negatif, yang berarti pelayanan yang dirasakan pelanggan (persepsi) secara konsisten berada di bawah harapan yang diinginkan pelanggan. Nilai gap tertinggi tercatat pada atribut T2 (Fasilitas Keamanan dan fasilitas umum memadai) sebesar -0,72, sementara gap terkecil pada atribut T1 (Kondisi gedung

terminal bersih dan terawat) sebesar -0,26. Secara keseluruhan, rata-rata nilai gap dari seluruh atribut layanan adalah -0,45, yang mengindikasikan bahwa secara umum kualitas layanan Terminal Domestik Benoa belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Kondisi ini sejalan dengan latar belakang penelitian yang mengidentifikasi adanya stagnansi fasilitas terminal di tengah lonjakan jumlah penumpang dari 30.434 orang (2021) menjadi 178.101 orang (2025), data tersebut bisa dilihat pada lampiran 2, 3, 4, dan 5. Dengan demikian, tujuan penelitian pertama yang ditetapkan dalam Bab 1, yaitu "Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan dan seberapa besar kesenjangan gap antara tingkat harapan pelanggan dan tingkat kinerja pelayanan Terminal Domestik Benoa", telah berhasil dijawab melalui analisis SERVQUAL. Tingkat kepuasan pelanggan masih tergolong rendah karena seluruh atribut menghasilkan gap negatif, dengan kesenjangan paling besar pada dimensi Tangible dan Reliability.

4.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah dilakukan analisis menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) yang menghasilkan nilai gap negatif pada seluruh atribut pelayanan, tahap selanjutnya adalah memetakan posisi setiap atribut tersebut ke dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode IPA digunakan untuk memberikan gambaran visual mengenai atribut mana yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan, atribut yang kinerjanya perlu dipertahankan, atribut yang memiliki prioritas rendah, serta atribut yang kinerjanya dianggap berlebihan oleh pelanggan. Dalam analisis IPA, langkah pertama yang dilakukan adalah menghitung Tingkat Kesesuaian (TKi), yaitu perbandingan antara skor kinerja aktual yang dirasakan pelanggan dengan skor kepentingan (harapan) pelanggan terhadap setiap atribut layanan. Nilai TKi digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja layanan telah memenuhi harapan pelanggan dalam persentase.

1. Contoh perhitungan TKi untuk atribut T2 (Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai) yang memiliki nilai gap terbesar berdasarkan analisis SERVQUAL, dengan nilai rata-rata kinerja (X_i) = 3,80 dan rata-rata kepentingan (Y_i) = 4,52:

$$TK_i(T2) = (X_i / Y_i) \times 100\%$$

$$TKi (T2) = (3,80 / 4,52) \times 100\%$$

$$TKi (T2) = 84\%$$

Nilai TKi sebesar 84% menunjukkan bahwa kinerja layanan fasilitas keamanan dan umum baru mencapai 84% dari harapan pelanggan, atau dengan kata lain masih terdapat kesenjangan sebesar 16% yang perlu diperbaiki. Berikut adalah perhitungan Tki seluruh atribut.

Tabel 4. 5 Tingkat Kesesuaian Index (TKi)

Dimensi	Kode	Atribut Pelayanan	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	TKi (%)
TANGIBLE	T1	Kondisi gedung terminal bersih dan terawat	4,16	4,42	94%
	T2	Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai	3,80	4,52	84%
	T3	Rambu dan papan informasi mudah dipahami	4,01	4,39	91%
	T4	Penampilan petugas rapi dan profesional	3,95	4,38	90%
RELIABILITY	R1	Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat	4,03	4,43	91%
	R2	Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas	4,14	4,5	92%
	R3	Pelayanan sesuai yang dijanjikan	3,98	4,37	91%
	R4	Proses naik turun penumpang tertib	3,85	4,49	86%
RESPONSIVENESS	RES1	Petugas cepat melayani penumpang	3,94	4,42	89%
	RES2	Petugas sigap menangani keluhan	3,91	4,5	87%
	RES3	Informasi disampaikan dengan cepat	3,99	4,41	90%
	RES4	Waktu antrean masih wajar	3,93	4,48	88%
ASSURANCE	A1	Petugas memiliki pengetahuan yang baik	3,98	4,49	89%
	A2	Petugas sopan dan ramah	4,08	4,45	92%
	A3	Penumpang merasa aman di terminal	4,11	4,44	93%
	A4	Informasi dari petugas dapat dipercaya	4,04	4,51	90%

EMPHATY	E1	Petugas memberi perhatian kepada penumpang	3,95	4,39	90%
	E2	Petugas mendengarkan keluhan penumpang	3,96	4,37	91%
	E3	Pelayanan tanpa diskriminasi	4,00	4,46	90%
	E4	Jam pelayanan sesuai kebutuhan	3,95	4,48	88%
Rata-rata			3,99	4,45	90%

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.5, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata TKi dari seluruh atribut layanan adalah 90%. Nilai ini menunjukkan bahwa secara rata-rata kinerja layanan Terminal Domestik Benoa baru mencapai sekitar 90% dari harapan pelanggan. Seluruh atribut memiliki nilai TKi di bawah 100%, yang berarti tidak ada satu pun atribut layanan yang telah sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan.

Atribut dengan nilai TKi terendah adalah T2 (Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai) dengan TKi sebesar 84%, diikuti oleh R4 (Proses naik turun penumpang tertib) dengan TKi 86%, dan RES2 (Petugas sigap menangani keluhan) dengan TKi 87%. Ketiga atribut ini mengindikasikan kesenjangan terbesar antara kinerja dan harapan pelanggan. Sementara itu, atribut dengan TKi tertinggi adalah T1 (Kondisi gedung terminal bersih dan terawat) dengan TKi 94%, yang mencerminkan bahwa kebersihan gedung atau bangunan sudah relatif cukup memuaskan bagi pelanggan

2. Setelah Perhitungan tingkat kesesuaian index pada masing-masing atribut dapat dilanjutkan dengan perhitungan nilai rata-rata tingkat importance dan performace sebagai berikut.

Tabel 4. 6 Rata-rata Importance & Performance

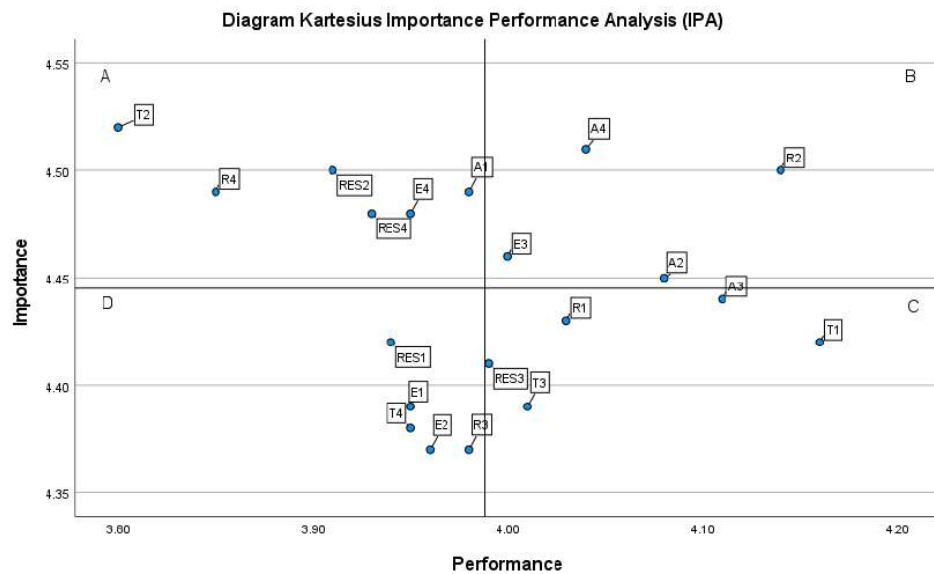
Atribut	ΣX	ΣY	n	Rata-rata X	Rata-rata Y
T1	416	442	100	4,16	4,42
T2	380	452	100	3,8	4,52
T3	401	439	100	4,01	4,39
T4	395	438	100	3,95	4,38
R1	403	443	100	4,03	4,43
R2	414	450	100	4,14	4,5
R3	398	437	100	3,98	4,37

Atribut	$\sum X$	$\sum Y$	n	Rata-rata X	Rata-rata Y
R4	385	449	100	3,85	4,49
RES1	394	442	100	3,94	4,42
RES2	391	450	100	3,91	4,5
RES3	399	441	100	3,99	4,41
RES4	393	448	100	3,93	4,48
A1	398	449	100	3,98	4,49
A2	408	445	100	4,08	4,45
A3	411	444	100	4,11	4,44
A4	404	451	100	4,04	4,51
E1	395	439	100	3,95	4,39
E2	396	437	100	3,96	4,37
E3	400	446	100	4	4,46
E4	395	448	100	3,95	4,48
Rata-rata				3,99	4,45

Sumber: Data Diolah, 2026

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata, nilai rata-rata kinerja (X) sebesar 3,99 sedangkan nilai rata-rata kepentingan/harapan (Y) sebesar 4,45. Nilai tersebut digunakan sebagai garis pembagi dalam diagram kartesius IPA. Secara umum, nilai rata-rata harapan pelanggan lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata kinerja, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan Terminal Domestik Benoa masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan.

- Setelah mengetahui hasil rata-rata (X) dan (Y) lalu dibuatlah diagram kartesius dengan menggunakan *software SPSS* sebagai berikut.



Gambar 4. 1Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)*
Sumber: Data diolah, 2026

a. Kuadran A Prioritas utama

Kuadran A memuat atribut-atribut yang dinilai sangat penting oleh pelanggan namun tingkat kinerjanya masih di bawah rata-rata. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan yang signifikan antara ekspektasi dan realitas layanan yang dirasakan pelanggan, sehingga atribut-atribut dalam kuadran ini harus menjadi prioritas utama perbaikan yang segera ditangani oleh pengelola Terminal Domestik Benoa. Terdapat 6 atribut yang berada di Kuadran A, yaitu:

T2 (Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai) (Kinerja = 3,80; Kepentingan = 4,52; TKi = 84%). Atribut T2 merupakan atribut dengan tingkat kesesuaian (TKi) terendah serta memiliki nilai kesenjangan (gap) SERVQUAL terbesar di antara seluruh atribut pelayanan, yaitu sebesar - 0,72. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas keamanan dan fasilitas umum yang tersedia saat ini belum mampu memenuhi harapan pelanggan secara optimal. Tingkat kepentingan atribut ini tergolong sangat tinggi dengan nilai 4,52, yang berada di atas rata-rata tingkat kepentingan ($\bar{Y} = 4,45$), sementara nilai kinerjanya hanya sebesar 3,80 atau berada di bawah rata-rata tingkat

kinerja ($\bar{X} = 3,99$). Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa ketersediaan fasilitas keamanan dan umum merupakan aspek yang sangat diperhatikan oleh pelanggan, namun pelaksanaannya masih dinilai kurang memadai. Temuan ini sejalan dengan kondisi aktual di Terminal Domestik Benoa, di mana kapasitas Terminal Domestik Benoa tahun 2021 adalah 700 orang, sedangkan jumlah penumpang terus meningkat dari 30.434 orang pada tahun 2021 menjadi 178.101 orang pada tahun 2025. Hal itu menyebabkan penumpukan penumpang Terminal Domestik terutama pada area ruang tunggu dan proses pengecekan barang melalui x-ray. Oleh karena itu, perluasan kapasitas ruang tunggu beserta penambahan fasilitas keamanan seperti x-ray dan pendukungnya perlu menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terminal.

R4 (Proses naik turun penumpang tertib) (Kinerja = 3,85; Kepentingan = 4,49; TKi = 86%). Ketertiban proses embarkasi dan debarkasi penumpang mendapat penilaian kepentingan yang tinggi (4,49), namun kinerjanya hanya 3,85. Nilai *gap SERVQUAL* sebesar -0,64 menempatkan atribut ini pada peringkat kedua tertinggi dari seluruh atribut. Ketidaktertiban dalam proses naik turun penumpang berpotensi menimbulkan risiko keselamatan dan penurunan kenyamanan pelanggan. Penerapan sistem antrean terstruktur dan penambahan petugas di area embarkasi/debarkasi menjadi rekomendasi utama.

RES2 (Petugas sigap menangani keluhan) (Kinerja = 3,91; Kepentingan = 4,50; TKi = 87%). Ketanggapan petugas dalam menangani keluhan merupakan aspek yang sangat diharapkan pelanggan (kepentingan 4,50) namun kinerjanya masih di bawah rata-rata (3,91). Oleh karena itu pembentukan desk pengaduan khusus dan pelatihan penanganan komplain sangat diperlukan.

RES4 (Waktu antrean masih wajar) (Kinerja = 3,93; Kepentingan = 4,48; TKi = 88%). Waktu antrean yang wajar menjadi salah satu harapan utama pelanggan (kepentingan 4,48), namun kinerja yang diterima hanya sebesar

3,93. Nilai gap SERVQUAL sebesar -0,55 menempatkan atribut ini pada peringkat keempat. keterbatasan jumlah unit mesin x-ray yang tersedia, yaitu hanya sebanyak dua unit, sementara terminal harus melayani peningkatan jumlah penumpang yang sangat signifikan hingga mencapai 178.101 orang pada tahun 2025. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya antrean panjang pada proses pemeriksaan barang bawaan, terutama pada jam-jam keberangkatan dengan volume penumpang yang tinggi. Akibatnya, waktu tunggu penumpang menjadi lebih lama, kenyamanan berkurang, serta berpotensi memicu ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengelola Terminal Domestik Benoa perlu melakukan penambahan jumlah unit mesin x-ray, disertai dengan optimalisasi alur pemeriksaan barang melalui pengaturan jalur antrean yang lebih efektif, penempatan petugas secara proporsional, serta penyesuaian prosedur operasional pada periode dengan kepadatan penumpang tinggi. Upaya tersebut diharapkan mampu mempercepat proses pemeriksaan, mengurangi waktu antrean, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang secara keseluruhan.

A1 (Petugas memiliki pengetahuan yang baik) (Kinerja = 3,98; Kepentingan = 4,49; TKi = 89%). Kompetensi dan pengetahuan petugas merupakan fondasi kepercayaan pelanggan terhadap layanan terminal. Dengan kepentingan 4,49 dan kinerja 3,98 yang masih di bawah rata-rata, nilai gap SERVQUAL sebesar -0,51 menempatkan atribut ini pada peringkat keenam. Pelanggan mengharapkan petugas yang mampu memberikan informasi yang tepat dan menangani situasi lapangan secara profesional. Oleh karena itu, pengelola terminal perlu menyelenggarakan program pelatihan dan sertifikasi kompetensi petugas secara berkala, khususnya terkait prosedur operasional terminal, pelayanan informasi, komunikasi dengan pelanggan, penanganan keluhan, serta kesiapan menghadapi kondisi darurat. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme petugas, mempercepat penyelesaian masalah di lapangan,

serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan terminal.

E4 (Jam pelayanan sesuai kebutuhan) (Kinerja = 3,95; Kepentingan = 4,48; TKi = 88%). Jam pelayanan yang akomodatif terhadap pola perjalanan penumpang mendapat nilai kepentingan 4,48 namun kinerja yang diterima hanya 3,95. Mengingat kapal seringkali beroperasi pada jadwal malam hari atau dini hari, pelanggan mengharapkan ketersediaan layanan terminal yang menyesuaikan pola jadwal tersebut. Penyesuaian jam operasional terminal dan ketersediaan petugas serta fasilitas pendukung pada malam hari menjadi rekomendasi tindakan yang diperlukan. Keenam atribut yang berada di Kuadran A ini secara konsisten juga mencatat nilai *gap SERVQUAL* negatif yang signifikan dalam analisis Subbab 4.3. Hal ini mempertegas bahwa atribut-atribut tersebut merupakan titik lemah layanan Terminal Domestik Benoa yang harus diprioritaskan dalam program perbaikan jangka pendek.

b. Kuadran B Pertahankan Kinerja

Kuadran B merupakan posisi yang ideal dalam diagram kartesius IPA. Atribut yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi sekaligus tingkat kinerja yang juga tinggi, yang berarti layanan yang diberikan pada atribut-atribut ini sudah mampu memenuhi harapan pelanggan dengan baik. Pengelola Terminal Domestik Benoa perlu mempertahankan dan menjaga konsistensi kinerja pada keempat atribut berikut:

R2 (Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas) (Kinerja = 4,14; Kepentingan = 4,50; TKi = 92%). Atribut ini merupakan satu-satunya atribut dari dimensi Reliability yang berada pada Kuadran B. Nilai kepentingan sebesar 4,50 menunjukkan bahwa kejelasan informasi jadwal kapal merupakan salah satu aspek yang sangat diperhatikan oleh pelanggan. Sementara itu, nilai kinerja sebesar 4,14 yang berada di atas rata-rata menunjukkan bahwa pelanggan menilai informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal telah disampaikan dengan baik oleh pihak terminal. Hal ini mencerminkan bahwa sistem penyampaian informasi yang diterapkan telah

berjalan secara efektif dalam membantu penumpang memperoleh informasi yang dibutuhkan. Meskipun demikian, pengelola terminal tetap perlu mempertahankan kualitas pelayanan ini dengan memastikan informasi jadwal selalu diperbarui secara real time, mudah diakses melalui berbagai media informasi, serta disampaikan secara konsisten oleh petugas kepada seluruh penumpang.

A2 (Petugas sopan dan ramah) (Kinerja = 4,08; Kepentingan = 4,45; TKi = 92%). Kesopanan dan keramahan petugas merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi pengalaman pelanggan selama berada di terminal. Nilai kinerja sebesar 4,08 menunjukkan bahwa pelanggan telah memberikan penilaian yang baik terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan nilai kepentingan sebesar 4,45 menunjukkan bahwa perilaku tersebut dianggap penting oleh pelanggan. Hasil ini mengindikasikan bahwa budaya pelayanan yang ramah telah diterapkan dengan baik oleh petugas Terminal Domestik Benoa. Oleh karena itu, budaya pelayanan tersebut perlu dipertahankan melalui pembinaan sumber daya manusia secara berkelanjutan, pemberian pelatihan mengenai pelayanan prima (service excellence), serta evaluasi kinerja petugas secara periodik agar standar pelayanan tetap konsisten.

A4 (Informasi dari petugas dapat dipercaya) (Kinerja = 4,04; Kepentingan = 4,51; TKi = 90%). Atribut ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat mengharapkan informasi yang diberikan oleh petugas bersifat akurat, jelas, dan dapat dipercaya, terutama berkaitan dengan jadwal kapal, prosedur pelayanan, maupun informasi operasional lainnya. Nilai kepentingan sebesar 4,51 merupakan salah satu yang tertinggi di antara seluruh atribut, sedangkan nilai kinerja sebesar 4,04 menunjukkan bahwa petugas telah mampu memenuhi harapan pelanggan dengan cukup baik. Kepercayaan pelanggan terhadap informasi yang diberikan merupakan aspek penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman selama menggunakan layanan terminal. Oleh karena itu, pengelola perlu mempertahankan kualitas informasi yang diberikan dengan memastikan seluruh petugas memperoleh pembaruan

informasi operasional secara berkala sehingga informasi yang disampaikan kepada penumpang selalu konsisten dan akurat.

E3 (Pelayanan tanpa diskriminasi) (Kinerja = 4,00; Kepentingan = 4,46; TKi = 90%). Atribut ini mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh penumpang tanpa membedakan latar belakang, usia, jenis kelamin, maupun karakteristik lainnya. Nilai kepentingan sebesar 4,46 menunjukkan bahwa pelanggan menilai kesetaraan pelayanan sebagai aspek yang penting dalam kualitas layanan terminal. Sementara itu, nilai kinerja sebesar 4,00 yang berada di atas rata-rata menunjukkan bahwa pelanggan telah merasakan pelayanan yang relatif adil dan profesional dari petugas. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa budaya pelayanan yang mengedepankan prinsip non-diskriminasi telah diterapkan dengan baik oleh pengelola Terminal Domestik Benoa. Agar kualitas pelayanan ini tetap terjaga, pengelola perlu terus memperkuat kode etik pelayanan, meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan standar pelayanan, serta memberikan pelatihan mengenai etika pelayanan publik dan pelayanan inklusif kepada seluruh petugas.

Secara keseluruhan, keempat atribut pada Kuadran B merupakan kekuatan utama kualitas pelayanan Terminal Domestik Benoa. Atribut-atribut tersebut menunjukkan bahwa aspek-aspek pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan telah mampu diberikan dengan baik oleh pengelola terminal. Oleh karena itu, strategi yang perlu diterapkan bukan lagi melakukan perbaikan secara mendasar, melainkan mempertahankan konsistensi kinerja melalui evaluasi berkala, peningkatan kompetensi petugas, serta inovasi pelayanan agar kualitas layanan tetap mampu memenuhi harapan pelanggan di tengah peningkatan jumlah penumpang dari tahun ke tahun.

c. Kuadran C Prioritas Rendah

Kuadran C memuat atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan di bawah rata-rata dan tingkat kinerja yang juga di bawah rata-rata. Meskipun

kondisi kinerja atribut di kuadran ini belum optimal, tingkat kepentingan yang rendah menjadikannya bukan prioritas utama perbaikan jangka pendek. Namun demikian, perbaikan tetap perlu direncanakan dalam jangka menengah agar tidak menjadi masalah di masa mendatang, terutama seiring terus meningkatnya volume penumpang. Terdapat 5 atribut yang berada di Kuadran C:

T4 (Penampilan petugas rapi dan professional) (Kinerja = 3,95; Kepentingan = 4,38; TKi = 90%). Atribut ini berada pada Kuadran C karena nilai kinerja dan kepentingannya sama-sama berada di bawah rata-rata. Meskipun penampilan petugas tidak menjadi prioritas utama bagi pelanggan, aspek ini tetap perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi kesan awal pelanggan terhadap profesionalisme layanan terminal. Oleh karena itu, pengelola terminal tetap perlu menjaga standar kerapian dan kelengkapan atribut kerja petugas.

R3 (Pelayanan sesuai yang dijanjikan) (Kinerja = 3,98; Kepentingan = 4,37; TKi = 91%). Atribut ini menunjukkan bahwa kesesuaian pelayanan dengan janji layanan belum menjadi prioritas utama pelanggan, namun tetap memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan. Nilai kinerja yang masih di bawah rata-rata menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan perlu terus dievaluasi. Oleh karena itu, pengelola terminal dapat melakukan evaluasi SOP secara berkala agar pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

RES1 (Petugas cepat melayani penumpang) (Kinerja = 3,94; Kepentingan = 4,42; TKi = 89%). Kecepatan petugas dalam melayani penumpang berada pada Kuadran C karena nilai kepentingan dan kinerjanya masih di bawah rata-rata. Walaupun belum menjadi prioritas utama, peningkatan kecepatan pelayanan tetap diperlukan untuk mengurangi waktu tunggu penumpang, terutama pada saat terminal ramai. Perbaikan dapat dilakukan melalui pengaturan jumlah petugas dan pembagian tugas yang lebih jelas.

E1 (Petugas memberi perhatian kepada penumpang) (Kinerja = 3,95; Kepentingan = 4,39; TKi = 90%). Atribut ini menunjukkan bahwa perhatian petugas kepada penumpang belum menjadi aspek yang paling diprioritaskan oleh pelanggan. Namun, perhatian petugas tetap penting untuk menciptakan pelayanan yang lebih nyaman dan manusiawi. Oleh karena itu, pengelola terminal dapat meningkatkan aspek empati petugas melalui pelatihan pelayanan pelanggan dan komunikasi yang baik.

E2 (Petugas mendengarkan keluhan penumpang) (Kinerja = 3,96; Kepentingan = 4,37; TKi = 91%). Atribut ini memiliki nilai kepentingan yang relatif rendah dibandingkan atribut lainnya, sehingga tidak menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Meskipun demikian, kemampuan petugas dalam mendengarkan keluhan tetap perlu dikembangkan karena berhubungan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Pengelola terminal dapat meningkatkan kemampuan ini melalui pelatihan active listening dan penanganan keluhan pelanggan secara tepat.

d. Kuadran D Berlebihan

Kuadran D memuat atribut-atribut yang memiliki tingkat kinerja di atas rata-rata namun tingkat kepentingannya di bawah rata-rata. Kondisi ini mengindikasikan bahwa alokasi sumber daya pada atribut-atribut tersebut melebihi kebutuhan pelanggan. Secara strategis, sumber daya yang selama ini digunakan untuk atribut-atribut Kuadran D ini dapat dialihkan dan dioptimalkan untuk mendukung peningkatan atribut-atribut yang berada di Kuadran I. Terdapat 5 atribut yang berada di Kuadran D:

T1 (Kondisi gedung terminal bersih dan terawat) (Kinerja = 4,16; Kepentingan = 4,42; TKi = 94%). Atribut ini memiliki kinerja di atas rata-rata (4,16) dengan kepentingan 4,42 yang sedikit di bawah rata-rata (4,45). TKi sebesar 94% merupakan yang tertinggi dari seluruh atribut, mencerminkan bahwa persepsi kebersihan gedung sudah cukup memuaskan. Standar kebersihan dan perawatan gedung yang sudah ada perlu dipertahankan efisiensinya.

T3 (Rambu dan papan informasi mudah dipahami) (Kinerja = 4,01; Kepentingan = 4,39; TKi = 91%). Sistem petunjuk arah dan papan informasi di terminal mendapat kinerja 4,01 dengan kepentingan 4,39. Atribut ini menunjukkan bahwa sistem penanda arah yang ada sudah berfungsi dengan baik dan tidak memerlukan investasi signifikan dalam jangka pendek.

R1 (Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat) (Kinerja = 4,03; Kepentingan = 4,43; TKi = 91%). Akurasi dalam pelayanan tiket dan pemeriksaan mendapat kinerja 4,03 dengan kepentingan 4,43 yang berada di bawah rata-rata tipis. Sistem pelayanan tiket yang sudah berjalan cukup akurat ini perlu dipertahankan, dengan pertimbangan digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi lebih lanjut.

RES3 (Informasi disampaikan dengan cepat) (Kinerja = 3,99; Kepentingan = 4,41; TKi = 90%). Kecepatan penyampaian informasi kepada penumpang memiliki kinerja tepat pada nilai rata-rata (3,99) dengan kepentingan 4,41 di bawah rata-rata. Sistem informasi yang ada sudah cukup memadai menurut pelanggan, sehingga tidak perlu diprioritaskan dalam program peningkatan layanan jangka pendek.

A3 (Penumpang merasa aman di terminal) (Kinerja = 4,11; Kepentingan = 4,44; TKi = 93%). Rasa aman pelanggan di terminal mendapat kinerja yang sangat baik (4,11) dengan kepentingan 4,44 yang tepat di bawah rata-rata.

4.6 Rekomendasi Prioritas Perbaikan

Berdasarkan integrasi hasil analisis *SERVQUAL* dan *IPA*, dapat disimpulkan bahwa perbaikan kualitas pelayanan Terminal Domestik Benoa harus difokuskan pada enam atribut di Kuadran A dengan urutan prioritas sebagai berikut:

1. Peningkatan fasilitas keamanan dan fasilitas umum: *Expert* menyampaikan bahwa peningkatan jumlah penumpang perlu diimbangi dengan kesiapan fasilitas terminal, baik dari sisi kenyamanan maupun keamanan. Pada aspek fasilitas umum, pengelola terminal disarankan untuk melakukan perluasan ruang tunggu dan penambahan jumlah tempat duduk agar penumpang dapat

menunggu keberangkatan kapal dengan lebih nyaman, terutama pada saat terjadi lonjakan jumlah penumpang. Selain itu, fasilitas umum lainnya seperti toilet, tempat ibadah, ruang pelayanan medis, pendingin ruangan atau kipas angin, jaringan Wi-Fi, serta penerangan area terminal juga perlu dijaga kebersihan, kelayakan, dan fungsinya agar pelayanan yang diberikan lebih optimal. Selain fasilitas umum, *expert* juga merekomendasikan adanya peningkatan fasilitas keamanan, khususnya pada area pemeriksaan barang bawaan penumpang. Penambahan unit mesin *X-ray* dinilai penting untuk mempercepat proses pemeriksaan dan mengurangi antrean panjang yang menimbulkan kepadatan penumpang. Fasilitas keamanan lain seperti walk through detector, CCTV, serta penerangan di area pemeriksaan juga perlu dipastikan berfungsi dengan baik agar proses pelayanan berjalan lebih aman, tertib, dan kondusif. Dengan adanya peningkatan fasilitas umum dan fasilitas keamanan secara bersamaan, Terminal Domestik Benoa diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih nyaman, aman, dan sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Perbaiki ketertiban proses naik turun penumpang: Menurut *expert* proses naik turun penumpang di Terminal hanya melewati satu jalur yang sama sehingga sering terjadi penumpang yang sudah naik ke kapal dan ingin turun lagi selalu menumpuk di jalur yang sama hal itu mengakibatkan kepadatan penumpang dan kondisi yang tidak kondusif. Membuat jalur yang berbeda antara penumpang naik dan turun bisa membuat *flow* lebih lancar sehingga tidak menimbulkan kepadatan di jalur yang sama.
3. Peningkatan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan: Peningkatan ketanggapan perlu dilakukan agar penumpang bisa dengan mudah mendapatkan solusi atas keluhan yang diberikan. Menurut *expert* evaluasi rutin kepada petugas bisa meminimalisir adanya keluhan yang terabaikan sehingga masalah keluhan penumpang semua bisa diatasi.
4. Perbaiki antrean penumpang: Perbaiki antrean penumpang perlu dilakukan untuk memperlancar proses pelayanan di Terminal Domestik Benoa, terutama pada tahap pemeriksaan tiket dan pemeriksaan keamanan. Menurut *expert* penambahan jumlah petugas pemeriksaan tiket maupun petugas keamanan

menjadi langkah penting untuk mempercepat proses verifikasi tiket, pengecekan identitas, pengaturan jalur antrian, serta pengarahan penumpang menuju area pemeriksaan barang. Rekomendasi ini juga sejalan dengan rekomendasi pertama terkait peningkatan fasilitas keamanan dan fasilitas umum, khususnya penambahan unit mesin x-ray. Hal ini karena penambahan mesin x-ray akan lebih optimal apabila didukung oleh jumlah petugas keamanan yang memadai dalam mengoperasikan alat, mengatur antrian, dan memastikan proses pemeriksaan berjalan tertib. Dengan adanya penambahan petugas keamanan yang sejalan dengan peningkatan fasilitas pemeriksaan seperti mesin x-ray, proses antrian penumpang diharapkan dapat berlangsung lebih cepat dan efektif. Apabila hanya dilakukan penambahan fasilitas tanpa dukungan petugas yang cukup, maka proses pelayanan belum tentu berjalan optimal. Sebaliknya, apabila jumlah petugas ditambah tetapi fasilitas pemeriksaan masih terbatas, antrian tetap berpotensi terjadi penumpukan antrian. Oleh karena itu, perbaikan antrian perlu dilakukan secara terpadu melalui penambahan petugas pemeriksaan tiket, petugas keamanan, serta fasilitas pendukung pemeriksaan barang. Upaya ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu penumpang, menciptakan kondisi terminal yang lebih tertib, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

5. Penyesuaian jam pelayanan dengan kebutuhan penumpang: Penyesuaian jam pelayanan perlu dilakukan agar proses pelayanan penumpang dapat berjalan lebih lancar, terutama pada saat volume penumpang sedang tinggi. Menurut *expert* pembukaan *gate* lebih awal penumpang tidak perlu menunggu terlalu lama di luar area terminal, sehingga tidak terjadi penumpukan penumpang di area luar terminal. Namun, rekomendasi ini perlu dijalankan secara beriringan dengan perbaikan fasilitas ruang tunggu yang termasuk dalam prioritas utama. Hal ini karena apabila jam pelayanan dibuka lebih awal tetapi kapasitas ruang tunggu belum ditingkatkan, maka penumpang yang masuk lebih awal ke area terminal justru menumpuk di dalam ruang tunggu. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kepadatan penumpang dan kondisi yang tidak kondusif.
6. Peningkatan kompetensi dan pengetahuan petugas: Menurut *expert* pelatihan rutin secara berkala kepada petugas digunakan untuk menambah pengetahuan

baru atas pembaruan pelayanan yang ada di Terminal. Sehingga jika ada penumpang yang ingin menanyakan sesuatu bisa dijawab dengan benar dan baik.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi-rekomendasi tersebut secara terstruktur dan terukur, pengelola Terminal Domestik Benoa diharapkan mampu menutup kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, sehingga tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat secara signifikan. Hal itu sesuai dengan teori menurut Iskandar & Sugiarto yaitu, “Kepuasan pelanggan didapatkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil dengan ekspektasi pelanggan”. Dengan demikian, rumusan masalah ketiga yaitu "Bagaimana analisis menggunakan metode *SERVQUAL* dan *IPA* terhadap perbaikan kualitas pada pelayanan Terminal Domestik Benoa?" dan tujuan penelitian ketiga yaitu "Menganalisa temuan dari metode *SERVQUAL* dan *IPA* terhadap perbaikan kualitas dan pelayanan Terminal Domestik Benoa" telah berhasil dijawab secara melalui kedua metode tersebut

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap kualitas layanan Terminal Domestik Benoa menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan melibatkan 100 responden penumpang Terminal Domestik Benoa, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Terminal Domestik Benoa secara keseluruhan masih tergolong belum memuaskan. Hal ini ditunjukkan oleh seluruh 20 atribut layanan yang menghasilkan nilai gap negatif dalam analisis SERVQUAL, dengan rata-rata gap sebesar -0,45. Artinya, kinerja layanan yang diterima pelanggan secara konsisten masih berada di bawah harapan yang diinginkan. Gap terbesar tercatat pada atribut fasilitas keamanan dan fasilitas umum (T2) sebesar -0,72, sedangkan gap terkecil terdapat pada atribut kondisi gedung terminal (T1) sebesar -0,26. Nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian Index (TKi) dari seluruh atribut hanya mencapai 90%, yang berarti tidak ada satu pun atribut layanan yang telah sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Kondisi ini berkaitan langsung dengan lonjakan jumlah penumpang di Terminal Domestik Benoa dari 30.434 orang pada tahun 2021 menjadi 178.101 orang pada tahun 2025, yang tidak diimbangi dengan penambahan kapasitas fasilitas dan layanan terminal secara memadai.
2. Hasil pemetaan diagram kartesius IPA menunjukkan bahwa dari 20 atribut layanan yang diteliti, terdapat 6 atribut di Kuadran A yang menjadi prioritas utama perbaikan karena memiliki kepentingan tinggi namun kinerja rendah, yaitu fasilitas keamanan dan fasilitas umum (T2), ketertiban proses naik turun penumpang (R4), ketanggapan petugas menangani keluhan (RES2), kewajaran waktu antrean (RES4), pengetahuan petugas (A1), dan kesesuaian jam pelayanan (E4). Selanjutnya, terdapat 4 atribut di Kuadran B yang kinerjanya sudah baik dan perlu dipertahankan, yaitu kejelasan informasi jadwal kapal

(R2), kesopanan petugas (A2), rasa aman di terminal (A3), dan pelayanan tanpa diskriminasi (E3). Sebanyak 5 atribut berada di Kuadran C dengan kepentingan dan kinerja yang sama-sama di bawah rata-rata sehingga tidak menjadi prioritas utama, yaitu penampilan petugas (T4), konsistensi pelayanan (R3), kecepatan petugas (RES1), perhatian petugas kepada penumpang (E1), dan kemampuan mendengarkan keluhan (E2). Sementara itu, terdapat 5 atribut di Kuadran D yang kinerjanya sudah melampaui kebutuhan pelanggan, yaitu kebersihan gedung (T1), kejelasan rambu informasi (T3), akurasi pelayanan tiket (R1), kecepatan penyampaian informasi (RES3), dan rasa aman di terminal (A3).pelanggan

3. Hasil analisis menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan masih belum optimal. Hasil pengukuran *SERVQUAL* menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan *gap* antara tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan pelanggan (*perception*) dengan tingkat harapan pelanggan (*expectation*). Nilai kesenjangan yang bernilai negatif mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi ekspektasi pelanggan secara maksimal, sehingga pelanggan secara umum masih merasa belum puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima.Selanjutnya, hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa terdapat enam atribut pelayanan yang berada pada Kuadran A. Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut pelanggan, namun kinerja yang diberikan masih berada di bawah harapan. Oleh karena itu, keenam atribut tersebut ditetapkan sebagai prioritas utama dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada atribut-atribut tersebut agar mampu mengurangi kesenjangan pelayanan, meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, serta meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak pengelola dalam menyusun strategi peningkatan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut saran yang ditujukan kepada dua pihak: pengelola Terminal Domestik Benoa dan peneliti selanjutnya.

1. Bagi perusahaan

- a Menggunakan penelitian ini sebagai referensi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Terminal Domestik Benoa.
- b Rekomendasi Perbaikan di atribut prioritas sebagai berikut:
 - 1. Perbaikan mengenai fasilitas keamanan dan fasilitas umum
 - 2. Perbaikan mengenai proses naik dan turun penumpang
 - 3. Perbaikan mengenai petugas tanggap dalam menangani keluhan
 - 4. Perbaikan mengenai waktu antrean masih wajar
 - 5. Perbaikan mengenai jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan
 - 6. Perbaikan mengenai petugas memiliki pengetahuan yang baik

2. Bagi Penulis selanjutnya

Menambahkan periode data serta memperluas penelitian untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.

“ Halaman ini sengaja dikosongkan”

This page intentionally left blank

DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar, M. Y., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim*. **Jurnal Teknik Industri**, Vol.8, No.2, PP.362–368.
- Eka Suhartini. (2012). **Kualitas Pelayanan Kaitannya dengan Kepuasan Konsumen**. Alauddin University Press, Makassar.
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., Setiawati, M., & Silitonga, R. Y. H. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual , IPA , dan CSI Analysis of XYZ Application Service Quality to Increase Partner Satisfaction with Servqual , IPA , and CSI Methods Program Studi Teknik Indus*. **Journal of Integrated System (JIS)**, Vol.6, No.2, PP.197–209.
- Indrasari, D. M. (2019). **Pemasaran & Kepuasan Pelanggan**. Unitomo Press, Surabaya.
- Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. **E-Proceeding FTI**. 1 Januari-3 Maret, Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung.
- Nugraha, J. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual : Studi Kasus di Perpustakaan Unesa*. **Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)**, Vol.10, No.3, PP.233–245.
- Pandra, Y., Putra, I. S., Islam, U., Raden, N., & Palembang, F. (2025). *Penerapan Business Process Model and Notation dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Bisnis Aplikasi PLN Mobile*. **Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika**, Vol.3, No.3, PP.106-121.
- Riyanto, K. dan S. (2023). *Pengaruh Penetapan Harga , Kualitas Produk , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Abstrak Pendahuluan Perkembangan dunia usaha dan bisnis saat ini tumbuh dengan pesat, berdampak pada Score*. **Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran Indeks kepuasa**, Vol.1, No.1, PP.30–37.
- Saputra, Y. J. (2023). *Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terminal Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri di Pelabuhan penyeberangan Baubau*. **Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan**, Vol.1, No.3, PP.204-2017.

- Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA : Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor*. **Jurnal Teknologi Dan Manajemen**, Vol.21, No.2, PP.103–112.
- Suworo., & Putri, D.S. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Herona Express Pamulang*. **Scientific Journal Of Reflection**, Vol.8, No.4, PP.1248-1254.
- Tarigan, N. L. L., Surya, P., & Wijaya, M. (2024). *Manajemen Strategis Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Generasi Z terhadap Marketplace di Indonesia Menggunakan Metode NPS (Net Promoter Score)*. **Jurnal Mantra: Manajemen Strategis**, Vol.1, No.01, PP.21–34.
- Wahyudian, R. A. (2025). *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Studi Kasus Travel*. **Seminar Nasional Dan Diseminasi Tugas Akhir 2025 Seminar Nasional Dan Diseminasi Tugas Akhir**, Vol.2, PP.243–249, Bandung.
- Wardhana, A. (2024). **Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge – Edisi Indonesia**. Cv. Eureka Media Aksara, Purbalingga.
- Widhya, K., & Putra, S. (2024). *Efektivitas Pelayanan Penumpang Domestik Di PT . Pelindo Cabang Benoa*. **Communnity Development Journal**. Vol.5, No.4, PP.7359–7364.
- Yenita, N. s. (2022). *Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan perusahaan transportasi umum*. **Jurnal Papatung**, Vol.6, No.1, PP.1–15.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Wawancara

BERITA ACARA WAWANCARA

Pada hari ini, Minggu tanggal 17 Januari bertempat telah dilaksanakan kegiatan wawancara sebagai berikut:

Nama Narasumber	I Komang Rajendra Putra
Nama Pewawancara	Aldino Yuve Patembayan
Topik Wawancara	Permohonan Persetujuan Pengambilan Data dan Penggunaan Nama Perusahaan

Ringkasan Hasil Wawancara:

1. Disetujui penggunaan nama perusahaan pada penelitian ini dengan batas hanya dalam lingkup tugas akhir.
2. Pengambilan data keluhan pelanggan Penumpang kapal PELNI dari *Expert*, berikut ini adalah hasil dari wawancara keluhan pelanggan:
 - a Terdapat komplain penumpang pada saat pengecekan barang, hal tersebut terjadi karena antrean yang menumpuk lalu ada penumpang yang ingin langsung masuk tanpa melewati proses pengecekan sehingga terjadi perdebatan dan *miss communication*.
 - b Terdapat komplain pelanggan mengenai penerangan yang ada di terminal.

Komplain tersebut merupakan data pada bulan Desember 2025.

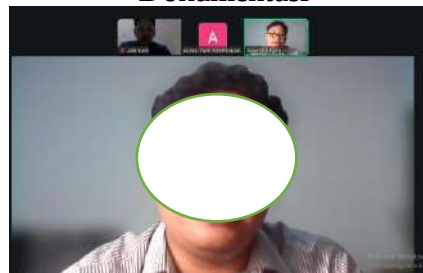
Demikian berita acara wawancara ini dibuat diucapkan terimakasih.

Narasumber, 17 Januari 2025



I Komang Rajendra Putra

Dokumentasi



Lampiran 2 Data Penumpang Kapal PELNI

Rekapitulasi Jumlah Penumpang Tahun 2021

NO	B U L A N	JUMLAH KAPAL (CALL)	PENUMPANG	
			NAIK	TURUN
1	JANUARI	16	1.139	1.900
2	PEBRUARI	15	1.118	710
3	MARET	6	174	129
4	APRIL	16	786	477
5	MEI	18	684	1.218
6	JUNI	17	2.106	1.625
7	JULI	10	1.278	789
8	AGUSTUS	9	430	205
9	SEPTEMBER	12	1.693	1.470
10	OKTOBER	12	1.508	1.786
11	NOPEMBER	13	1.936	2.791
12	DESEMBER	12	2.549	1.933
TOTAL :		156	15.401	15.033
Total Jumlah Penumpang Tahun 2021			30.434	

Rekapitulasi Jumlah Penumpang Tahun 2022

NO	B U L A N	JUMLAH KAPAL (CALL)	PENUMPANG	
			NAIK	TURUN
1	JANUARI	19	1.358	2.967
2	PEBRUARI	12	690	1.222
3	MARET	7	563	656
4	APRIL	18	1.901	1.487
5	MEI	13	1.901	2.924
6	JUNI	28	4.674	5.228
7	JULI	25	4.719	6.406
8	AGUSTUS	25	4.837	5.821

NO	B U L A N	JUMLAH KAPAL (CALL)	PENUMPANG	
			NAIK	TURUN
9	SEPTEMBER	22	3.496	4.047
10	OKTOBER	13	2.944	4.585
11	NOPEMBER	17	2.668	3.476
12	DESEMBER	17	3.943	5.418
TOTAL :		216	33.694	44.237
Total Jumlah Penumpang Tahun 2022			77.931	

Rekapitulasi Jumlah Penumpang Tahun 2023

NO	B U L A N	JUMLAH KAPAL (CALL)	PENUMPANG	
			NAIK	TURUN
1	JANUARI	15	2.907	5.469
2	PEBRUARI	10	1.725	3.115
3	MARET	4	748	1.941
4	APRIL	7	2.014	3.375
5	MEI	10	2.699	5.145
6	JUNI	7	5.774	7.338
7	JULI	25	6.833	7.494
8	AGUSTUS	25	5.038	6.656
9	SEPTEMBER	22	4.279	5.947
10	OKTOBER	13	4.425	6.189
11	NOPEMBER	17	4.201	5.439
12	DESEMBER	17	5.659	6.202
TOTAL :		172	46.302	64.310
Total Jumlah Penumpang Tahun 2023			110.612	

Rekapitulasi Jumlah Penumpang Tahun 2024

NO	B U L A N	JUMLAH KAPAL (CALL)	PENUMPANG	
			NAIK	TURUN
1	JANUARI	13	4.264	6.684
2	PEBRUARI	5	1.249	2.136
3	MARET	7	1.900	3.526
4	APRIL	5	2.740	2.189
5	MEI	13	4.738	7.363
6	JUNI	9	5.227	6.218
7	JULI	12	4.411	7.554
8	AGUSTUS	15	3.054	6.023
9	SEPTEMBER	13	4.770	5.548
10	OKTOBER	13	5.539	5.707
11	NOPEMBER	13	5.778	5.794
12	DESEMBER	13	6.244	5.593
TOTAL :		131	49.914	64.335
Total Jumlah Penumpang Tahun 2024			114.249	

Rekapitulasi Jumlah Penumpang Tahun 2025

NO	B U L A N	JUMLAH KAPAL (CALL)	PENUMPANG	
			NAIK	TURUN
1	JANUARI	14	4.917	8.871
2	PEBRUARI	10	2.650	4.815
3	MARET	9	4.303	3.690
4	APRIL	10	3.615	6.344
5	MEI	13	4.216	6.032
6	JUNI	12	4.968	10.223
7	JULI	12	9.006	8.585

NO	B U L A N	JUMLAH KAPAL (CALL)	PENUMPANG	
			NAIK	TURUN
8	AGUSTUS	11	5.515	7.562
9	SEPTEMBER	14	7.535	8.400
10	OKTOBER	16	6.048	6.837
11	NOPEMBER	16	4.644	6.311
12	DESEMBER	15	5.782	6.849
TOTAL :		131	63.199	84.519
Total Jumlah Penumpang Tahun 2025			147.718	

Lampiran 3 Data Penumpang Kapal Phinisi Cruises

Rekapitulasi Jumlah Penumpang Tahun 2024

NO	B U L A N	JUMLAH KAPAL (CALL)	PENUMPANG NAIK & TURUN
1	JANUARI	0	0
2	PEBRUARI	0	0
3	MARET	0	0
4	APRIL	8	1.040
5	MEI	15	1.394
6	JUNI	26	2.600
7	JULI	27	2.515
8	AGUSTUS	25	2.140
9	SEPTEMBER	30	2.050
10	OKTOBER	27	2.730
11	NOPEMBER	30	3.615
12	DESEMBER	18	1.902
TOTAL :		206	19.986

Rekapitulasi Jumlah Penumpang Tahun 2025

NO	B U L A N	JUMLAH KAPAL (CALL)	PENUMPANG NAIK & TURUN
1	JANUARI	2.430	2.430
2	PEBRUARI	2.776	2.776
3	MARET	1.692	1.692
4	APRIL	2.502	2.502
5	MEI	3.669	3.669
6	JUNI	2.774	2.774
7	JULI	2.115	2.115
8	AGUSTUS	2.691	2.691

NO	B U L A N	JUMLAH KAPAL (CALL)	PENUMPANG NAIK & TURUN
9	SEPTEMBER	3.311	3.311
10	OKTOBER	2.821	2.821
11	NOPEMBER	3.602	3.602
12	DESEMBER	0	0
TOTAL :		325	30.383

Lampiran 4 Data grafik Penumpang Terminal Domestik Benoa

Tahun	Penumpang Naik Peln	Penumpang Turun Peln	Penumpang Phinisi Cruises	Total
2021	15.401	15.033	-	30.434
2022	33.694	44.237	-	77.931
2023	46.302	64.310	-	110.612
2024	49.914	64.335	19.986	134.235
2025	63.199	84.519	30.383	178.101

Lampiran 5 Data Fasilitas Terminal Domestik

TERMINAL DOMESTIK		
Luas Bangunan	:	1.200 m2
Kapasitas	:	700 orang
Konstruksi atap	:	Konstruksi baja atap genteng
Konstruksi dinding	:	Batu bata
Lantai	:	Keramik
Tahun pembangunan	:	2014

Fasilitas Keamanan	Satuan	Jumlah
X-ray baggage	Unit	2
Mirror detector	Unit	2
Explosive detector	Unit	2
Walk trough detector	Unit	2
CCTV	Unit	12

Fasilitas Umum	Ada/Tidak
Ruang Tunggu	Ada
Ruangan Pelayanan Medis	Ada
Tempat Ibadah	Ada
Toilet	Ada
Kipas Angin	Ada
Pendingin Ruangan (AC)	Ada
Wifi	Ada

Lampiran 6 Perhitungan Sampel

Perhitungan sampel menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = 0,1

Diketahui: Diketahui jumlah penumpang Terminal Domestik Benoa tahun 2025 adalah 178.101

$$n = \frac{178.101}{1 + 178.101(0,1)^2} = 99,94$$

Jadi jumlah Sampel yang akan mengisi kuisisioner pada penelitian ini sebanyak 100 orang.

Lampiran 7 Kuisioner

Kuisioner Kepuasan Pelanggan

Yth.

Bapak/Ibu Responden

Dengan hormat,

Saya Aldino Yuve Patembayan Mahasiswa Politeknik Perkapalan Negri Surabaya, Jurusan Teknik Bangunan Kapal, Program studi Manajemen Bisnis. Saat ini saya ingin melakukan Penelitian dengan judul **“ANALISA KUALITAS LAYANAN TERMINAL DOMESTIK BENOA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL)”**. Tujuan Penelitian ini adalah untuk Tugas Akhir saya sebagai syarat kelulusan . Maka saya memohon kesediaanya Bapak/Ibu responden untuk menilai kualitas layanan dengan cara mengisi kuisioner yang telah dibuat. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa membantu perusahaan dalam improvisasi atau perbaikan pelayanan terminal penumpang di Benoa.

Atas kesediannya diucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Aldino Yuve Patembayan

Petunjuk Pengisian Kuisisioner:

1. Pada kuisisioner ini ada dua jenis kuisisioner, pertama untuk menentukan harapan bapak/ibu terhadap layanan yang ada di Terminal Domestik Benoa, kedua untuk menentukan persepsi bapak/ibu terhadap kinerja di Terminal Domestik Benoa.
2. Cara pengisian kuisisioner ini adalah dengan memberi tanda centang pada setiap pertanyaan yang diberikaan, yaitu sangat tidak penting/Sangat tidak setuju, tidak penting/tidak setuju, cukup penting/cukup setuju, penting/setuju, sangat penting/sangat setuju.

Nama :

Tujuan Keberangkatan :

1. Kuisisioner Harapan Pelanggan

Pertanyaan	Dimensi Servqual	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
Kondisi gedung terminal bersih dan terawat	<i>Tangible</i>					
Fasilitas Keamanan dan fasilitas umum memadai	<i>Tangible</i>					
Rambu dan papan informasi mudah dipahami	<i>Tangible</i>					
Penampilan petugas rapi dan profesional	<i>Tangible</i>					
Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat	<i>Reliability</i>					

Pertanyaan	Dimensi Servqual	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas	<i>Reliability</i>					
Pelayanan sesuai yang dijanjikan	<i>Reliability</i>					
Proses naik turun penumpang tertib	<i>Reliability</i>					
Petugas cepat melayani penumpang	<i>Responsiveness</i>					
Petugas sigap menangani keluhan	<i>Responsiveness</i>					
Informasi disampaikan dengan cepat	<i>Responsiveness</i>					
Waktu antrean masih wajar	<i>Responsiveness</i>					
Petugas memiliki pengetahuan yang baik	<i>Assurance</i>					
Petugas sopan dan ramah	<i>Assurance</i>					
Penumpang merasa aman di terminal	<i>Assurance</i>					
Informasi dari petugas dapat dipercaya	<i>Assurance</i>					
Petugas memberi perhatian kepada penumpang	<i>Emphaty</i>					
Petugas mendengarkan	<i>Emphaty</i>					

Pertanyaan	Dimensi Servqual	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
keluhan penumpang						
Pelayanan tanpa diskriminasi	<i>Emphaty</i>					
Jam pelayanan sesuai kebutuhan	<i>Emphaty</i>					

2. Kuisioner Tingkat Kinerja/Persepsi Pelanggan

Pertanyaan	Dimensi Servqual	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Kondisi gedung terminal bersih dan terawat	<i>Tangible</i>					
Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai	<i>Tangible</i>					
Rambu dan papan informasi mudah dipahami	<i>Tangible</i>					
Penampilan petugas rapi dan profesional	<i>Tangible</i>					
Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat	<i>Reliability</i>					
Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas	<i>Reliability</i>					
Pelayanan sesuai yang dijanjikan	<i>Reliability</i>					
Proses naik turun penumpang tertib	<i>Reliability</i>					
Petugas cepat melayani penumpang	<i>Responsiveness</i>					

Pertanyaan	Dimensi Servqual	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Petugas sigap menangani keluhan	<i>Responsiveness</i>					
Informasi disampaikan dengan cepat	<i>Responsiveness</i>					
Waktu antrean masih wajar	<i>Responsiveness</i>					
Petugas memiliki pengetahuan yang baik	<i>Assurance</i>					
Petugas sopan dan ramah	<i>Assurance</i>					
Penumpang merasa aman di terminal	<i>Assurance</i>					
Informasi dari petugas dapat dipercaya	<i>Assurance</i>					
Petugas memberi perhatian kepada penumpang	<i>Emphaty</i>					
Petugas mendengarkan keluhan penumpang	<i>Emphaty</i>					
Pelayanan tanpa diskriminasi	<i>Emphaty</i>					
Jam pelayanan sesuai kebutuhan	<i>Emphaty</i>					

Lampiran 8 Pengisian Kuisisioner

Nama : Frans B kus p Sanjalkan
 Tujuan Keberangkatan : Surabaya

Kuisisioner Harapan

Pertanyaan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
Kondisi gedung terminal bersih dan terawat				✓	
Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai					✓
Rambu dan papan informasi mudah dipahami				✓	
Penampilan petugas rapi dan profesional				✓	
Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat					✓
Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas					✓
Pelayanan sesuai yang dijanjikan					✓
Proses naik turun penumpang tertib					✓
Petugas cepat melayani penumpang					✓
Petugas sigap menangani keluhan					✓
Informasi disampaikan dengan cepat					✓
Waktu antrean masih wajar					✓
Petugas memiliki pengetahuan yang baik					✓
Petugas sopan dan ramah				✓	
Penumpang merasa aman di terminal					✓
Informasi dari petugas dapat dipercaya					✓
Petugas memberi perhatian kepada penumpang					✓
Petugas mendengarkan keluhan penumpang					✓
Pelayanan tanpa diskriminasi					✓
Jam pelayanan sesuai kebutuhan					✓

Kuisiomer Persepsi

Pertanyaan	Sangat Tidak setuju	Tidak setuju	Cukup setuju	setuju	Sangat setuju
Kondisi gedung terminal bersih dan terawat				✓	
Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai				✓	
Rambu dan papan informasi mudah dipahami				✓	
Penampilan petugas rapi dan profesional				✓	
Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat				✓	
Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas				✓	
Pelayanan sesuai yang dijanjikan				✓	
Proses naik turun penumpang tertib				✓	
Petugas cepat melayani penumpang				✓	
Petugas sigap menangani keluhan				✓	
Informasi disampaikan dengan cepat				✓	
Waktu antrean masih wajar				✓	
Petugas memiliki pengetahuan yang baik				✓	
Petugas sopan dan ramah				✓	
Penumpang merasa aman di terminal				✓	
Informasi dari petugas dapat dipercaya				✓	
Petugas memberi perhatian kepada penumpang				✓	
Petugas mendengarkan keluhan penumpang				✓	
Pelayanan tanpa diskriminasi				✓	
Jam pelayanan sesuai kebutuhan				✓	

Nama

: Merdadi Pkuntar

Tujuan Keberangkatan

: Surabaya

Kuisiner Harapan

Pertanyaan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
Kondisi gedung terminal bersih dan terawat				✓	
Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai					✓
Rambu dan papan informasi mudah dipahami				✓	
Penampilan petugas rapi dan profesional				✓	
Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat					✓
Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas				✓	
Pelayanan sesuai yang dijanjikan					✓
Proses naik turun penumpang tertib				✓	
Petugas cepat melayani penumpang				✓	
Petugas sigap menangani keluhan					✓
Informasi disampaikan dengan cepat				✓	
Waktu antrean masih wajar				✓	
Petugas memiliki pengetahuan yang baik					✓
Petugas sopan dan ramah					✓
Penumpang merasa aman di terminal				✓	
Informasi dari petugas dapat dipercaya					✓
Petugas memberi perhatian kepada penumpang					✓
Petugas mendengarkan keluhan penumpang					✓
Pelayanan tanpa diskriminasi				✓	
Jam pelayanan sesuai kebutuhan				✓	

Kuisiomer Persepsi

Pertanyaan	Sangat Tidak setuju	Tidak setuju	Cukup setuju	setuju	Sangat setuju
Kondisi gedung terminal bersih dan terawat					✓
Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai			✓		
Rambu dan papan informasi mudah dipahami				✓	
Penampilan petugas rapi dan profesional				✓	
Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat				✓	
Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas				✓	
Pelayanan sesuai yang dijanjikan				✓	
Proses naik turun penumpang tertib			✓		
Petugas cepat melayani penumpang				✓	
Petugas sigap menangani keluhan				✓	
Informasi disampaikan dengan cepat				✓	
Waktu antrian masih wajar				✓	
Petugas memiliki pengetahuan yang baik				✓	
Petugas sopan dan ramah				✓	
Penumpang merasa aman di terminal			✓		
Informasi dari petugas dapat dipercaya				✓	
Petugas memberi perhatian kepada penumpang				✓	
Petugas mendengarkan keluhan penumpang			✓		
Pelayanan tanpa diskriminasi					✓
Jam pelayanan sesuai kebutuhan				✓	

Nama : Kutharina A Terrot

Tujuan Keberangkatan : Surabaya

Kuisisioner Harapan

Pertanyaan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
Kondisi gedung terminal bersih dan terawat					✓
Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai					✓
Rambu dan papan informasi mudah dipahami					✓
Penampilan petugas rapi dan profesional				✓	
Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat					✓
Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas					✓
Pelayanan sesuai yang dijanjikan					✓
Proses naik turun penumpang tertib					✓
Petugas cepat melayani penumpang					✓
Petugas sigap menangani keluhan					✓
Informasi disampaikan dengan cepat					✓
Waktu antrean masih wajar				✓	
Petugas memiliki pengetahuan yang baik					✓
Petugas sopan dan ramah				✓	
Penumpang merasa aman di terminal					✓
Informasi dari petugas dapat dipercaya					✓
Petugas memberi perhatian kepada penumpang					✓
Petugas mendengarkan keluhan penumpang					✓
Pelayanan tanpa diskriminasi				✓	
Jam pelayanan sesuai kebutuhan					✓

Kuisiomer Persepsi

Pertanyaan	Sangat Tidak setuju	Tidak setuju	Cukup setuju	setuju	Sangat setuju
Kondisi gedung terminal bersih dan terawat				✓	
Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai				✓	
Rambu dan papan informasi mudah dipahami				✓	
Penampilan petugas rapi dan profesional				✓	
Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat				✓	
Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas					✓
Pelayanan sesuai yang dijanjikan				✓	
Proses naik turun penumpang tertib				✓	
Petugas cepat melayani penumpang					✓
Petugas sigap menangani keluhan					✓
Informasi disampaikan dengan cepat					✓
Waktu antrian masih wajar					✓
Petugas memiliki pengetahuan yang baik				✓	
Petugas sopan dan ramah				✓	
Penumpang merasa aman di terminal				✓	
Informasi dari petugas dapat dipercaya				✓	
Petugas memberi perhatian kepada penumpang				✓	
Petugas mendengarkan keluhan penumpang				✓	
Pelayanan tanpa diskriminasi				✓	
Jam pelayanan sesuai kebutuhan					✓

Nama : Lidwing Mentari

Tujuan Keberangkatan : Surabaya

Kuisisioner Harapan

Pertanyaan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
Kondisi gedung terminal bersih dan terawat				✓	
Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai				✓	
Rambu dan papan informasi mudah dipahami				✓	
Penampilan petugas rapi dan profesional				✓	
Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat				✓	
Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas					✓
Pelayanan sesuai yang dijanjikan				✓	
Proses naik turun penumpang tertib				✓	
Petugas cepat melayani penumpang				✓	
Petugas sigap menangani keluhan					✓
Informasi disampaikan dengan cepat					✓
Waktu antrean masih wajar				✓	
Petugas memiliki pengetahuan yang baik					✓
Petugas sopan dan ramah					✓
Penumpang merasa aman di terminal				✓	
Informasi dari petugas dapat dipercaya				✓	
Petugas memberi perhatian kepada penumpang					✓
Petugas mendengarkan keluhan penumpang				✓	
Pelayanan tanpa diskriminasi				✓	
Jam pelayanan sesuai kebutuhan				✓	

Kuisiomer Persepsi

Pertanyaan	Sangat Tidak setuju	Tidak setuju	Cukup setuju	setuju	Sangat setuju
Kondisi gedung terminal bersih dan terawat					✓
Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai				✓	
Rambu dan papan informasi mudah dipahami				✓	
Penampilan petugas rapi dan profesional				✓	
Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat				✓	
Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas				✓	
Pelayanan sesuai yang dijanjikan				✓	
Proses naik turun penumpang tertib				✓	
Petugas cepat melayani penumpang				✓	
Petugas sigap menangani keluhan				✓	
Informasi disampaikan dengan cepat				✓	
Waktu antrean masih wajar				✓	
Petugas memiliki pengetahuan yang baik				✓	
Petugas sopan dan ramah				✓	
Penumpang merasa aman di terminal				✓	
Informasi dari petugas dapat dipercaya				✓	
Petugas memberi perhatian kepada penumpang			✓		
Petugas mendengarkan keluhan penumpang				✓	
Pelayanan tanpa diskriminasi			✓		
Jam pelayanan sesuai kebutuhan				✓	

Nama : Falsius Hansi

Tujuan Keberangkatan : Surabaya

Kuisiner Harapan

Pertanyaan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
Kondisi gedung terminal bersih dan terawat					✓
Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai				✓	
Rambu dan papan informasi mudah dipahami				✓	
Penampilan petugas rapi dan profesional					✓
Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat				✓	
Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas					✓
Pelayanan sesuai yang dijanjikan					✓
Proses naik turun penumpang tertib				✓	
Petugas cepat melayani penumpang				✓	
Petugas sigap menangani keluhan					✓
Informasi disampaikan dengan cepat				✓	
Waktu antrean masih wajar				✓	
Petugas memiliki pengetahuan yang baik				✓	
Petugas sopan dan ramah				✓	
Penumpang merasa aman di terminal				✓	
Informasi dari petugas dapat dipercaya				✓	
Petugas memberi perhatian kepada penumpang				✓	
Petugas mendengarkan keluhan penumpang				✓	
Pelayanan tanpa diskriminasi					✓
Jam pelayanan sesuai kebutuhan				✓	

Kuisiomer Persepsi

Pertanyaan	Sangat Tidak setuju	Tidak setuju	Cukup setuju	setuju	Sangat setuju
Kondisi gedung terminal bersih dan terawat					✓
Fasilitas keamanan dan fasilitas umum memadai					✓
Rambu dan papan informasi mudah dipahami					✓
Penampilan petugas rapi dan profesional				✓	
Pelayanan tiket dan pemeriksaan akurat				✓	
Jadwal kapal diinformasikan dengan jelas					✓
Pelayanan sesuai yang dijanjikan				✓	
Proses naik turun penumpang tertib					✓
Petugas cepat melayani penumpang				✓	
Petugas sigap menangani keluhan					✓
Informasi disampaikan dengan cepat				✓	
Waktu antrean masih wajar				✓	
Petugas memiliki pengetahuan yang baik					✓
Petugas sopan dan ramah				✓	
Penumpang merasa aman di terminal				✓	
Informasi dari petugas dapat dipercaya				✓	
Petugas memberi perhatian kepada penumpang					✓
Petugas mendengarkan keluhan penumpang					✓
Pelayanan tanpa diskriminasi				✓	
Jam pelayanan sesuai kebutuhan					✓

Lampiran 9 Dokumentasi Pengambilan Kuisisioner















Lampiran 10 Rekap Kuisisioner Harapan

T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES1	RES2	RES3	RES4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4

T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES1	RES2	RES3	RES4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4
4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES1	RES2	RES3	RES4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES1	RES2	RES3	RES4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4
4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES1	RES2	RES3	RES4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES1	RES2	RES3	RES4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5

Lampiran 11 Rekap Kuisiener Persepsi

T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES1	RES2	RES3	RES4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4
4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	2	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4

T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES1	RES2	RES3	RES4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4
4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES1	RES2	RES3	RES4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
5	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES1	RES2	RES3	RES4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4

T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES1	RES2	RES3	RES4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES1	RES2	RES3	RES4	A1	A2	A3	A4	E1	E2	E3	E4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	2	3
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4

Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Harapan *Software SPSS*

Correlations															
		T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES 1	RES 2	RES 3	RES 4	A1	A2
T1	Pearson	1	.420	.275	.322	.352	.312	.271	.422	.448	.234	.466	.384	.382	.317
	Correlation		**	**	**	**	**	**	**	**	*	**	**	**	*
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.001	.000	.002	.006	.000	.000	.019	.000	.000	.000	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
T2	Pearson	.420*	1	.408	.193	.348	.286	.260	.317	.440	.358	.424	.431	.391	.345
	Correlation	*		**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	*
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.055	.000	.004	.009	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
T3	Pearson	.275*	.408	1	.372	.368	.335	.279	.201	.344	.178	.321	.248	.242	.335
	Correlation	*	**		**	**	**	**	*	**		**	*	*	*
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.000	.000	.001	.005	.045	.000	.077	.001	.013	.015	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
T4	Pearson	.322*	.193	.372	1	.256	.266	.243	.332	.194	.228	.325	.410	.134	.379
	Correlation	*		**		*	**	*	**		*	**	**		*
	Sig. (2-tailed)	.001	.055	.000		.010	.007	.015	.001	.053	.022	.001	.000	.185	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
R1	Pearson	.352*	.348	.368	.256	1	.243	.245	.230	.490	.318	.204	.238	.386	.325
	Correlation	*	**	**	*		*	*	*	**	**	*	*	**	*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.010		.015	.014	.021	.000	.001	.042	.017	.000	.001

Correlations								
		A3	A4	E1	E2	E3	E4	Total total
T1	Pearson	.413**	.591**	.196	.523**	.252*	.384**	.652**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.051	.000	.011	.000	.000
T2	Pearson	.472**	.390**	.375**	.491**	.280**	.359**	.661**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000
T3	Pearson	.470**	.169	.169	.449**	.346**	.208*	.550**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.094	.093	.000	.000	.037	.000
T4	Pearson	.394**	.262**	.210*	.366**	.387**	.334**	.543**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.036	.000	.000	.001	.000
R1	Pearson	.417**	.391**	.208*	.406**	.333**	.425**	.591**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.038	.000	.001	.000	.000
R2	Pearson	.373**	.327**	.182	.259**	.358**	.334**	.579**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.070	.009	.000	.001	.000
N		100	100	100	100	100	100	100

Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Persepsi *Software* SPSS

		Correlations													
		T1	T2	T3	T4	R1	R2	R3	R4	RES 1	RES 2	RES 3	RES 4	A1	A2
T1	Pearson Correlation	1	.229	.281	.191	.404	.255	.150	.234	.268	.150	.185	.165	.071	.089
	Sig. (2-tailed)		.022	.005	.057	.000	.011	.135	.019	.007	.137	.065	.101	.484	.378
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
T2	Pearson Correlation	.229*	1	.419	.388	.384	.131	.339	.448	.167	.343	.310	.395	.262	.287*
	Sig. (2-tailed)	.022		.000	.000	.000	.194	.001	.000	.097	.000	.002	.000	.008	.004
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
T3	Pearson Correlation	.281*	.419	1	.409	.438	.318	.368	.228	.332	.401	.316	.432	.327	.363*
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.000	.000	.001	.000	.022	.001	.000	.001	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
T4	Pearson Correlation	.191	.388	.409	1	.443	.173	.432	.425	.270	.479	.387	.493	.418	.336*
	Sig. (2-tailed)	.057	.000	.000		.000	.085	.000	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
R1	Pearson Correlation	.404*	.384	.438	.443	1	.323	.444	.335	.361	.390	.338	.298	.467	.267*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.001	.000	.000	.001	.003	.000	.007
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

		Correlations						
		A3	A4	E1	E2	E3	E4	Total total
T1	Pearson Correlation	.115	.247*	.129	.120	.236*	.188	.383**
	Sig. (2-tailed)	.255	.013	.199	.235	.018	.061	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
T2	Pearson Correlation	.238*	.395**	.417**	.424**	.233*	.375**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.000	.020	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
T3	Pearson Correlation	.306**	.457**	.350**	.425**	.263**	.465**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.008	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
T4	Pearson Correlation	.294**	.357**	.421**	.367**	.296**	.273**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.003	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
R1	Pearson Correlation	.426**	.299**	.431**	.259**	.470**	.439**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.009	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
R2	Pearson Correlation	.261**	.288**	.254*	.223*	.258**	.368**	.460**
	Sig. (2-tailed)	.009	.004	.011	.025	.010	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Harapan *Software SPSS*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	84.4800	35.242	.603	.903
T2	84.3800	34.864	.608	.903
T3	84.5100	35.909	.492	.906
T4	84.5200	35.848	.482	.906
R1	84.4700	35.484	.533	.905
R2	84.4000	35.535	.519	.905
R3	84.5300	35.969	.487	.906
R4	84.4100	35.456	.557	.905
RES1	84.4800	34.757	.660	.902
RES2	84.4000	35.515	.523	.905
RES3	84.4900	35.020	.617	.903
RES4	84.4200	35.398	.543	.905
A1	84.4100	35.699	.515	.906
A2	84.4500	35.785	.480	.906
A3	84.4600	34.655	.674	.902
A4	84.3900	35.250	.593	.904
E1	84.5100	35.808	.413	.909
E2	84.5300	35.141	.637	.903
E3	84.4400	35.623	.485	.906
E4	84.4200	35.095	.594	.904

Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi *Software* SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	20

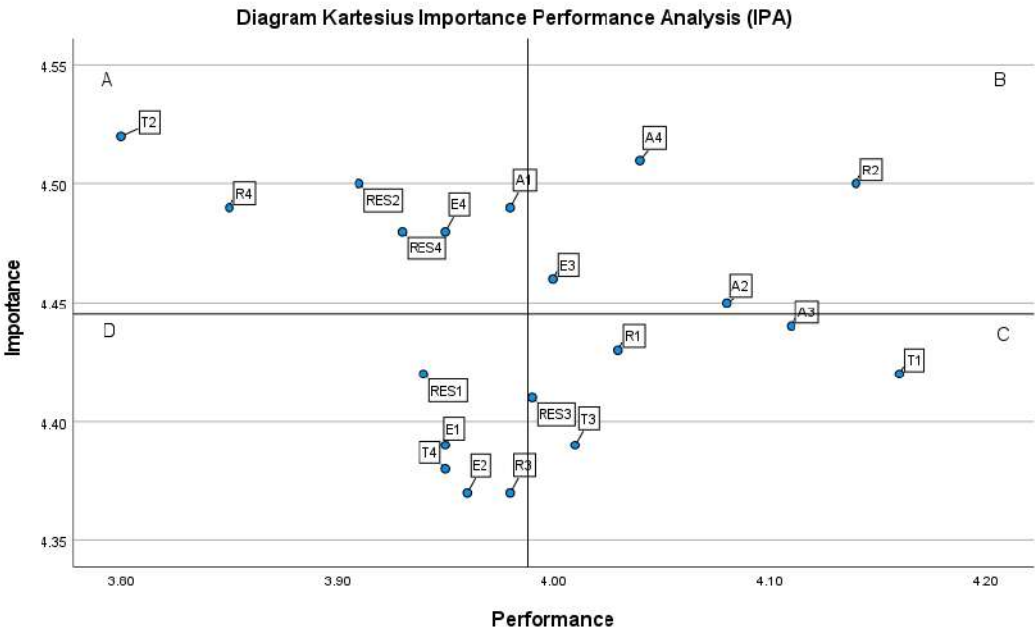
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	75.6900	32.095	.318	.903
T2	76.0500	29.503	.545	.898
T3	75.8400	30.843	.602	.896
T4	75.9000	30.333	.610	.896
R1	75.8200	30.876	.640	.896
R2	75.7100	31.582	.396	.901
R3	75.8700	30.155	.574	.896
R4	76.0000	29.616	.523	.899
RES1	75.9100	31.113	.498	.899
RES2	75.9400	29.350	.690	.893
RES3	75.8600	30.202	.553	.897
RES4	75.9200	30.660	.579	.897
A1	75.8700	30.741	.571	.897
A2	75.7700	30.805	.536	.898
A3	75.7400	31.023	.487	.899
A4	75.8100	30.923	.568	.897
E1	75.8900	30.463	.569	.897
E2	75.8500	31.301	.516	.898
E3	75.8800	30.693	.449	.900
E4	75.8300	30.688	.551	.897

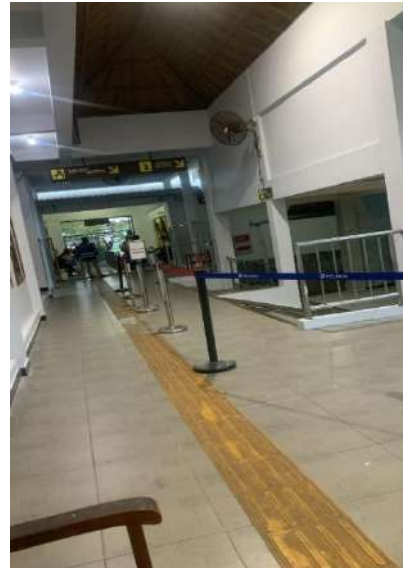
Lampiran 16 Perhitungan Service Quality (SERVQUAL)

Dimensi	Kode	Persepsi	Harapan	Gap	Peringkat
TANGIBLE	T1	4,16	4,42	-0,26	20
	T2	3,8	4,52	-0,72	1
	T3	4,01	4,39	-0,38	16
	T4	3,95	4,38	-0,43	11
RELIABILITY	R1	4,03	4,43	-0,4	14
	R2	4,14	4,5	-0,36	18
	R3	3,98	4,37	-0,39	15
	R4	3,85	4,49	-0,64	2
RESPONSIVENESS	RES1	3,94	4,42	-0,48	7
	RES2	3,91	4,5	-0,59	3
	RES3	3,99	4,41	-0,42	12
	RES4	3,93	4,48	-0,55	4
ASSURANCE	A1	3,98	4,49	-0,51	6
	A2	4,08	4,45	-0,37	17
	A3	4,11	4,44	-0,33	19
	A4	4,04	4,51	-0,47	8
EMPHATY	E1	3,95	4,39	-0,44	10
	E2	3,96	4,37	-0,41	13
	E3	4	4,46	-0,46	9
	E4	3,95	4,48	-0,53	5

Lampiran 17 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)



Lampiran 18 Dokumentasi kondisi Lapangan



Lampiran 19 Berita Acara Validasi *Expert*

Form Wawancara Rekomendasi Perbaikan

Pada hari ini, Senin tanggal 20 Juni 2026 bertempat telah dilaksanakan kegiatan wawancara rekomendasi sebagai berikut:

Nama Narasumber	I Komang Rajendra Putra
Nama Pewawancara	Aldino Yuve Patembayan
Topik Wawancara	Rekomendasi Perbaikan Fasilitas Terminal Domestik Benoa

Ringkasan Hasil Wawancara:

Pertanyaan	Rekomendasi
Perbaikan mengenai fasilitas keamanan dan fasilitas umum	Perluasan ruang tunggu dan penambahan jumlah tempat duduk agar penumpang dapat menunggu keberangkatan kapal dengan lebih nyaman, terutama pada saat terjadi lonjakan jumlah penumpang. Fasilitas umum lainnya seperti toilet, tempat ibadah, ruang pelayanan medis, pendingin ruangan atau kipas angin, jaringan Wi-Fi, serta penerangan area terminal juga perlu dijaga kebersihan, kelayakan, dan fungsinya agar pelayanan yang diberikan lebih optimal. Penambahan fasilitas <i>x-ray</i> dan memastikan alat-alat yang lain masih berfungsi baik.
Perbaikan mengenai proses naik dan turun penumpang	Proses naik turun penumpang di Terminal hanya melewati satu jalur yang sama sehingga sering terjadi penumpang yang sudah naik ke kapal dan ingin turun lagi selalu menumpuk di jalur yang sama hal itu mengakibatkan kepadatan penumpang dan kondisi yang tidak kondusif. Membuat jalur yang berbeda antara penumpang naik dan turun bisa membuat <i>flow</i> lebih lancar sehingga tidak menimbulkan kepadatan di jalur yang sama.
Perbaikan mengenai petugas tanggap dalam menangani keluhan	Evaluasi rutin kepada petugas bisa meminimalisir adanya keluhan yang terabaikan sehingga masalah keluhan penumpang semua bisa diatasi.
Perbaikan mengenai waktu antrean masih wajar	Penambahan jumlah petugas pemeriksaan tiket maupun petugas keamanan, tetapi harus dilakukan penambahan <i>x-ray</i> supaya lebih optimal.
Perbaikan mengenai jam pelayanan sesuai dengan kebutuhan	Membuka gate lebih awal agar tidak terjadi kepadatan di area luar terminal, tetapi harus melakukan perbaikan pada ruang tunggu agar tidak terjadi kepadatan penumpang.

Perbaikan mengenai petugas memiliki pengetahuan yang baik	Pelatihan rutin secara berkala kepada petugas digunakan untuk menambah pengetahuan baru atas pembaruan pelayanan yang ada di Terminal. Sehingga jika ada penumpang yang ingin menanyakan sesuatu bisa dijawab dengan benar dan baik.
---	--

Narasumber, 17 Januari 2025

Dokumentasi



I Komang Rajendra Putra



Lampiran 20 Nilai-nilai r Product Moment

TABEL III
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Tingkat Signifikan		N	Tingkat Signifikan		N	Tingkat Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			