

TUGAS AKHIR
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
KM EXPRESS BAHARI RUTE GRESIK - BAWEAN DENGAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYS

(Studi Kasus : PT Pelayaran Sakti Inti Makmur, Gresik)



Disusun Oleh :

NAMA : ADE FEBRIANSYAH SYAPUTRA

NIM : 210601118

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2024

TUGAS AKHIR
PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
KM EXPRESS BAHARI RUTE GRESIK - BAWEAN DENGAN METODE
SERVQUAL dan IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYS
(Studi Kasus : PT Pelayaran Sakti Inti Makmur, Gresik)

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri S-1 Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Gresik

NAMA
NIM

Disusun Oleh :
: ADE FEBRIANSYAH SYAPUTRA
: 210601118

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2024

PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Taala atas segala limpahan rahmat dan hidayah serta taufiknya. Sholawat dan Salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shollallahu Alaihi Wassalam. Syukur begitu dalam sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KM EXPRESS BAHARI RUTE GRESIK - BAWEAN DENGAN METODE *SERVQUAL* dan *Importance Performance Analys* ” akhirnya dapat diselesaikan tanpa ada hambatan yang berarti, meskipun banyak kekurangan didalamnya.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan rendah hati ingin menyampaikan terima kasih banyak kepada :

1. Ibu Siti Mas’ullah sebagai orang tua penulis yang selalu mendoakan sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
2. Istri dan calon buah hati penulis yang selalu memberikan semangat agar bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Harunur Rosyid, S.T., M.kom., Ph. D. sebagai Dekan Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Bapak Akhmad Wasiur Rizqi, S.T., M.T. sebagai Kepala Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik.
5. Bapak Moch. Nuruddin, S.T., M.T. sebagai Dosen Pembimbing yang selalu membimbing dengan ikhlas, sabar dan tulus, membagikan ilmu-ilmunya, sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir saya.
6. Bapak Reven Syahputra, S.E. yang telah memberikan izin penelitian di perusahaan yang bapak pimpin.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Universitas Muhammadiyah Gresik.
8. Karyawan PT Pelayaran Sakti Inti Makmur.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penyusunan skripsi ini yang perlu diperbaiki. Dengan demikian, penulis berharap saran dan kritik yang membangun untuk menambah pengetahuan mereka dan meningkatkan kemampuan mereka untuk menulis karya ilmiah. Harapan besar penulis adalah bahwa tugas akhir ini akan bermanfaat bagi banyak orang, baik untuk bisnis sebagai referensi atau beberapa masukan untuk menggunakan pengembangan produk mereka. Selain itu, itu juga dapat menjadi sumber ide, referensi, gambaran, dan pengetahuan tambahan bagi pembaca atau peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan metodologi yang relevan. Semoga lebih banyak penelitian yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas hidup makhluk hidup di Bumi kita yang indah ini untuk diwariskan kepada generasi penerus.

Harapan besar penulis adalah bahwa skripsi ini akan bermanfaat bagi banyak orang, baik untuk bisnis sebagai referensi atau beberapa masukan untuk menggunakan pengembangan produk mereka. Selain itu, itu juga dapat menjadi sumber ide, referensi, gambaran, dan pengetahuan tambahan bagi pembaca atau peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan metodologi yang relevan. Semoga lebih banyak penelitian yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas hidup makhluk hidup di Bumi kita yang indah ini untuk diwariskan kepada generasi penerus. Semoga. Akhir kata, Wassalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh.

Gresik, 17 November 2024

Ade Febriansyah Syaputra

DAFTAR ISI

JUDUL	ii
PENEGASAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Batasan Masalah.....	5
F. Asumsi-Asumsi	5
G. Sistematika Penelitian	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kepuasan Pelanggan.....	8
1. Pengertian Kepuasan	8
2. Pengertian Pelanggan	8

3.	Kepuasan pelanggan atau konsumen.....	9
4.	Ekspektasi Pelanggan	10
5.	Persepsi Pelanggan	11
B.	Kualitas.....	11
1.	Pengertian Kualitas.....	11
2.	Kualitas Pelayanan	11
3.	Metode Service Quality	12
C.	Populasi, Sampel, Teknik Sampling dan Kuesioner	15
1.	Populasi	15
2.	Sampel	15
3.	Teknik Sampling	16
4.	Kuesioner.....	16
D.	Metode Analisis Data	16
E.	Uji Kecukupan Data	17
F.	Uji Instrumen Pengumpulan Data	18
1.	Uji Validitas	18
2.	Uji Reliabilitas.....	19
G.	Analisa <i>SERVQUAL</i>	20
1.	Perhitungan Nilai Ekspektasi dan Persepsi	20
2.	Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan	22
H.	Importance Performance Analysis (IPA)	23
I.	Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III		28
METODOLOGI PENELITIAN.....		28
A.	Metodologi Penelitian	29
B.	Definisi Operasional Flow Chart Penelitian.....	30

BAB IV	40
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	40
A. Pengumpulan Data.....	40
1. Gambaran Umum Penelitian	40
B. Pengolahan Data.....	40
1. Karakteristik Responden	40
2. Uji Instrumen Penelitian.....	42
3. Perhitungan <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	46
4. Importance Performance Analysis	57
BAB V.....	59
ANALISIS DAN INTERPETASI.....	59
A. Analisis Uji Instrumen.....	59
B. Analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	61
C. Analisis Importance Performance Analysis	65
BAB VI.....	68
PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dimensi Service Quality	13
Gambar 2. 2 Gap Service Quality	14
Gambar 2. 3 Kuadran IPA.....	29
Gambar 3. 1 Flow Chart Penelitian.....	29
Gambar 4. 1 Hasil Importance Performance Analysis.....	57



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penumpang 3 Bulan terakhir.....	2
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Tabel Atribut Kualitas Pelayanan dari penelitian terdahulu.....	32
Tabel 3.2 Skala Nilai Ekspektasi.....	36
Tabel 3.3 Skala Nilai Persepsi.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Jasa.....	41
Tabel 4.4 Uji Validitas Nilai Persepsi	43
Tabel 4.5 Uji Validitas Nilai Ekspektasi.....	44
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Persepsi	45
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Ekspektasi.....	46
Tabel 4.8 Perhitungan Nilai Persepsi Penumpang	47
Tabel 4.9 Nilai Persepsi Setiap Dimensi	50
Tabel 4.10 Perhitungan Nilai Ekspektasi Penumpang.....	51
Tabel 4.11 Nilai Ekspektasi Setiap Dimensi	54
Tabel 4.12 SERVQUAL Score	55
Tabel 4.13 Weight SERVQUAL Score	56
Tabel 4.14 Kuadran Importance Performance Analysis	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekapitulasi Penumpang Bulan Agustus 2024.....	72
Lampiran 2 Rekapitulasi Penumpang Bulan September 2024.....	73
Lampiran 3 Rekapitulasi Penumpang Bulan Oktober 2024.....	74
Lampiran 4 Responden Kuesioner Nilai Persepsi	75
Lampiran 5 Responden Kuesioner Nilai Persepsi	75
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Responden Nilai Persepsi	76
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Responden Nilai Ekspektasi.....	79



ABSTRAK

Layanan yang diberikan oleh transportasi kapal laut harus memenuhi harapan pelanggan. Dikarenakan pihak kantor tidak memberikan kotak saran dan penumpang belum pernah ada yang memberikan keluhan dan penilaian terhadap pelayanan dari KM Express bahari dan dari data penjualan tiket 3 bulan terakhir mengalami penurunan dengan rata-rata pada bulan agustus 2024 yaitu 285orang kemudian pada bulan september 2024 yaitu 276 orang sedangkan pada bulan oktober rata-rata penumpang hanya 224 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan KM Express Bahari dan memberikan masukan prioritas perbaikan untuk pelayanan.

Metode SERVQUAL mengungkapkan kesenjangan yang signifikan pada beberapa atribut pelayanan. 5 dimensi Servqual ini meliputi Dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy sedangkan hasil IPA menunjukkan area yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan.

Analisa tingkat kepuasan penumpang berdasarkan 5 dimensi, dapat dilihat bahwa pada dimensi tangibles mendapat gap paling tinggi dengan angka -0.3750 yang menunjukkan bahwa penumpang belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan secara nyata, kemudian untuk dimensi reliability, responsiveness, assurance dan empathy ini sudah baik dibuktikan dengan gap antara -0.0925, -0.0425, 0.0375 dan 0.0575 yang menunjukkan penumpang sudah puas dengan layanan yang diberikan

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), kualitas pelayanan, KM Express Bahari.