

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN METODE KANO PADA PELABUHAN TANJUNG PERAK PT PELNI SURABAYA



Penulis :
Nabilah Dwi Cahyani
Nim. 2021910032

Dosen Pembimbing :
Sekarsari Utami Wijaya, S.Stat., M.Si.
NIP:9018273

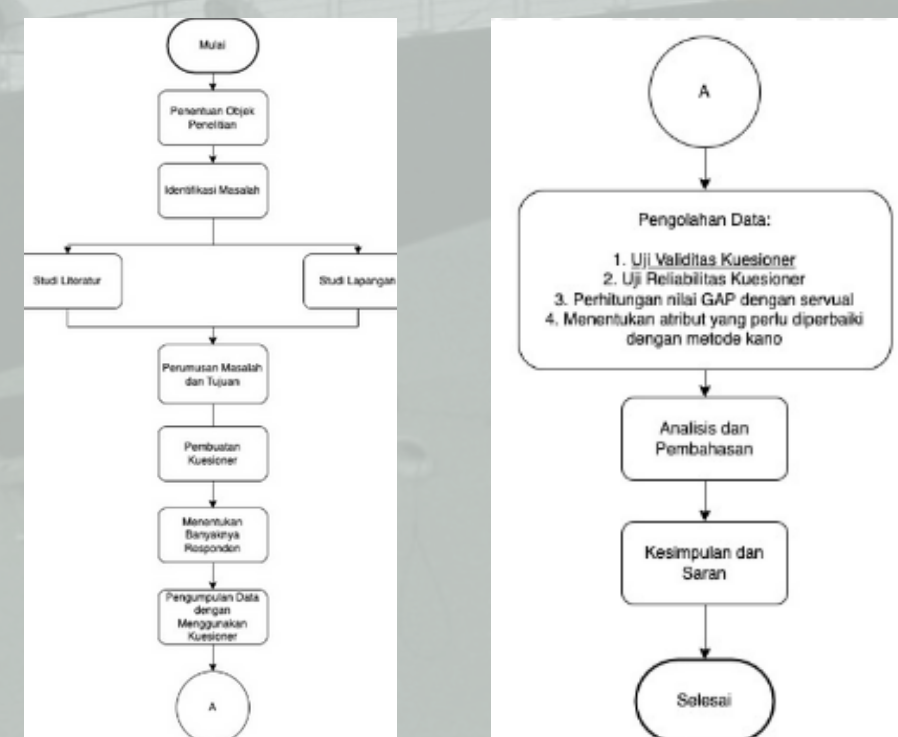
Deskripsi

PT Pelni adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan transportasi laut. Permasalahan yang terjadi di perusahaan ini adalah terdapat keluhan di aspek administrasi dan kelengkapan fasilitas. Untuk menganalisa permasalahan ini, diperlukan atribut-atribut yang diketahui. Penelitian dilakukan dengan menggunakan dua metode, yaitu metode Service Quality (ServQual) untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensidan metode kano digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan pada Pelabuhan Tanjung Perak PT Pelni berdasarkan service quality (servqual)?
2. Atribut mana yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan atau diperbaiki oleh pihak Pelabuhan Tanjung Perak PT Pelni berdasarkan service quality (servqual) dan kano?

Metodologi Penelitian



Analisis & Pembahasan

1. Dalam hasil perhitungan gap score kepuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, dimana didapatkan hasil yang maksimum $-0,2$, hasil yang minimum $-2,0$ dan mendapatkan rata-rata sebesar $-0,7$. Dari semua atribut memiliki nilai negative (-) yang berarti bahwa pelayanan yang diterima pelanggan lebih kecil dari pada harapan pelanggan (belum memuaskan pelanggan).
2. Atribut pernyataan yang ada pada kategori questionable adalah pernyataan-pernyataan yang menimbulkan ketidakpastian atau ketidakpercayaan pada responden terhadap suatu pernyataan atau topik.

Kesimpulan

1. Dari penelitian dan perhitungan yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Pelabuhan Tanjung Perak masih berada di bawah harapan keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan GAP secara keseluruhan diperoleh nilai GAP sebesar -0.7 .
2. Jenis atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanan di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya berdasarkan hasil klasifikasi adalah sebagai berikut: 1. Tersedianya tempat duduk di ruang tunggu 2. Informasi pada website reservasi tiket mudah dipahami 3. Petugas merespon keluhan penumpang cepat 4. Website reservasi tiket menggunakan bahasa yang jelas.