

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

Nama : Nabilah Dwi Cahyani  
NIM : 2021910032  
Pembimbing : Sekarsari Utami Wijaya, S.Stat., M.Si.

## ABSTRAK

PT Pelni adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan transportasi laut, khususnya dalam layanan angkutan penumpang dan barang antar pulau di Kota Surabaya. 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. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Pelni, serta untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas layanan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai GAP dari metode *service quality* sebesar -0,2 yang artinya kualitas pelayanan kurang memuaskan. Kemudian perhitungan dengan model kano menunjukkan atribut 11, atribut 33, atribut, 25, atribut 2, dan atribut 23 karena 5 atribut ini memberikan dampak sebesar 80%. Hasil tersebut merupakan atribut yang perlu diperbaiki oleh pihak perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

**Kata kunci:** *Service Quality*, KANO, Kualitas Pelayanan

# ***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON SERVICE QUALITY USING SERVICE QUALITY METHOD AND CANOE METHOD AT TANJUNG PERAK PORT PT PELNI SURABAYA***

*Student Name* : Nabilah Dwi Cahyani  
*Student ID Number* : 2021910032  
*Supervisor* : Sekarsari Utami Wijaya, S.Stat., M.Si.

## ***ABSTRACT***

*PT Pelni is a company engaged in sea transportation services, especially in inter-island passenger and freight transportation services in the city of Surabaya. The problem that occurs in this company is that there are complaints in the administrative aspects and completeness of facilities. To analyze this problem, known attributes are needed. The research was conducted using two methods, namely the Service Quality method (ServQual) to measure the service quality of each dimension's attributes and the canoe method used to determine the level of service user satisfaction. The purpose of this study is to assess the level of customer satisfaction with the services provided by PT Pelni, as well as to determine the attributes that are priorities in improving service quality. The results of this study show that the GAP value of the service quality method is -0.2 which means that the service quality is not satisfactory. Then calculations with the canoe model show attribute 11, attribute 23, attribute, 25, attribute 2, because these 4 attributes have an impact of 80%. These results are attributes that need to be improved by the company in order to improve service quality.*

***Keywords:*** *Service Quality, KANO, Service Quality.*