

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN, DAN LOYALITAS
PENGGUNA PADA JASA PENYEBERANGAN KAPAL KLOTOK RUTE
PENAJAM-BALIKPAPAN**

Nama : Singgih Ageng Wibowo
NIM : 12221008
Dosen Pembimbing Utama : Muhamad Imron Zamzani S.T., M.T
Dosen Pembimbing Pendamping : Vridayani Anggi Leksono, S.Si., M.T

ABSTRAK

Kapal klotok rute Penajam-Balikpapan sebagai salah satu moda transportasi penyeberangan yang ada di kabupaten Penajam Paser Utara (PPU) mengalami penurunan jumlah pengguna selama periode Januari hingga November 2025 serta menunjukkan adanya perbedaan jumlah pengguna antara Pelabuhan Penajam Paser Utara (PPU) sebanyak 219.354 penumpang dan Pelabuhan Balikpapan sebanyak 286.235 penumpang yang mengindikasikan ketidakseimbangan arus penumpang. Selain itu, evaluasi awal menunjukkan keluhan pengguna dengan persentase tertinggi pada fasilitas keselamatan (26,9%), kebersihan kapal (16,1%), ruang tunggu (14%), dan waktu keberangkatan (11,8%) yang mencerminkan kualitas pelayanan belum optimal serta adanya pengaruh persaingan dengan moda transportasi lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, dan loyalitas pengguna jasa serta menentukan atribut prioritas perbaikan dengan menggunakan metode *Service Quality* (Servqual), *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Net Promoter Score* (NPS) melalui kuesioner kepada 100 sampel responden. Analisis menunjukkan dominan dimensi *Service Quality* memiliki nilai *gap* negatif dengan nilai terbesar pada dimensi *tangible* sebesar -1,62, serta secara spesifik atribut BF1 sebesar -1,58, BF2 sebesar -1,56, BF3 sebesar -1,51, BF4 sebesar -1,83, dan J2 sebesar -1,39 yang mengindikasikan kinerja pelayanan belum memenuhi harapan pengguna. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 63,08% menunjukkan kategori cukup puas, sedangkan nilai *Net Promoter Score* (NPS) sebesar 9% menunjukkan loyalitas pengguna masih rendah. Berdasarkan *Importance Performance Analysis*, atribut BF1, BF2, BF3, BF4, dan J2 menjadi prioritas utama perbaikan sehingga diperlukan peningkatan kebersihan fasilitas, pemenuhan dan pengecekan alat keselamatan, perbaikan kondisi dermaga, serta peningkatan petugas dalam membantu pengguna jasa penyeberangan kapal klotok guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna jasa.

Kata Kunci : CSI, IPA, Kapal Klotok, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, NPS, *Servqual*.