

“ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS TINGKAT PELAYANAN PELABUHAN JETTY RO-RO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT XYZ DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVQUAL, CSI & IPA”

Nama Mahasiswa : Dhea Pabia
NIM : 12221006
Dosen Pembimbing Utama : Vridayani Anggi Leksono, S.Si., M.T
Dosen Pembimbing Pendamping : Windi Auliana, S.T, M.T

ABSTRAK

PT XYZ merupakan perusahaan *shorebase* yang menyediakan jasa logistik dan fasilitas pendukung bagi industri minyak dan gas bumi di wilayah Kalimantan dan Sulawesi. Salah satu fasilitas yang dikelola adalah pelabuhan Jetty *Roll on- Roll Off* (Ro-Ro) yang berperan penting dalam mendukung aktivitas distribusi logistik dan mobilitas peralatan operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, serta menuntukan prioritas perbaikan pelayanan dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 38 responden pengguna jasa pelabuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa yang ditandai dengan adanya nilai gap negatif pada beberapa atribut pelayanan. Atribut dengan kesenjangan terbesar adalah fasilitas pendukung pelabuhan (X3) dengan nilai gap sebesar -0,89. Hasil perhitungan CSI menunjukkan nilai sebesar 76,93% yang termasuk dalam kategori puas. Sementara itu, hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan atau yang berada pada kuadran kartesius ke-I adalah atribut, fasilitas pendukung pelabuhan (X3), Kondisi peralatan bongkar muat (X2), Kesigapan petugas dalam mengarahkan kendaraan (X8), penanganan keluhan (X9), serta pelayanan administrasi dan perizinan (X13). Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna jasa.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Pelabuhan Ro-Ro, Service Quality*