



Journal of Maritime
Business Management

Dikirim/Submitted:
19 Maret 2026
Direvisi/Revised:
05 April 2026
Diterima/Accepted:
10 April 2026

INDEXED:

CORRESPONDING AUTHOR:
Mohammad Reva Octa Tri
Hidayatulloh
Email:
mohammadreva29@student.
ppns.ac.id

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA GALANGAN KAPAL DI JAWA TIMUR

Mohammad Reva Octa Tri Hidayatulloh¹, Devina Puspita Sari²,
Ristanti Akseptori³

^{1,2,3}Manajemen Bisnis, Jurusan Teknik Bangunan Kapal, Politeknik
Perkapalan Negeri Surabaya, Indonesia

Abstract: *This study analyzes customer satisfaction at a shipyard in East Java using Service Quality and Importance Performance Analysis. Data were collected through a questionnaire based on five Service Quality dimensions and analyzed quantitatively. The results revealed negative gaps across all dimensions, particularly responsiveness (-2.11) and reliability (-1.49). Importance Performance Analysis identified six attributes in Quadrant I as priorities for improvement, including service speed, complaint handling, accuracy, employee responsiveness, reliability, and project timeliness. These findings emphasize the need to enhance communication, reporting, and internal SOPs to improve service effectiveness and customer satisfaction.*

Keywords: *Customer Satisfaction, SERVQUAL, IPA, Shipyard*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pelanggan pada galangan kapal di Jawa Timur menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*. Data diperoleh melalui kuesioner berbasis lima dimensi Servqual dan dianalisis secara kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi pelayanan memiliki gap negatif, terutama pada *responsiveness* (-2,11) dan *reliability* (-1,49). Analisis *Importance Performance Analysis* menempatkan enam atribut pada Kuadran I sebagai prioritas perbaikan, meliputi kecepatan pelayanan, penanganan keluhan, akurasi layanan, respon pegawai, keandalan, dan ketepatan waktu pengerjaan. Temuan ini menegaskan perlunya peningkatan komunikasi, pelaporan, serta penguatan SOP internal untuk meningkatkan efektivitas layanan dan kepuasan pelanggan.

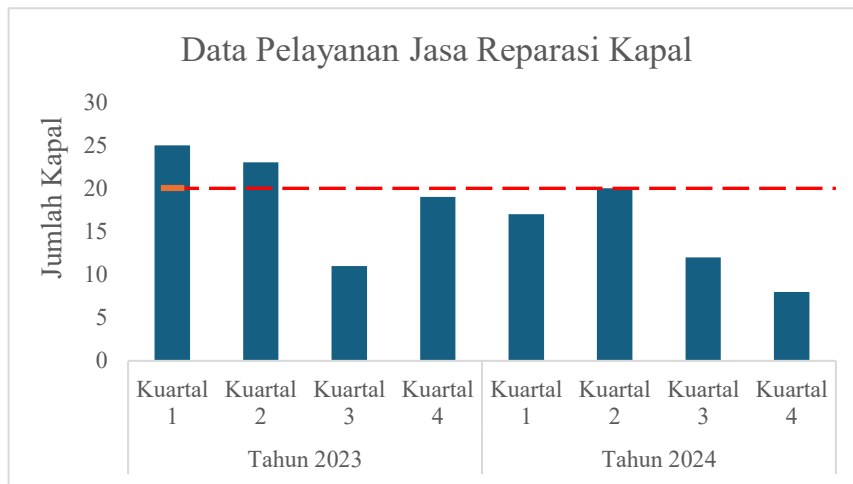
Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, IPA, Galangan Kapal

PENDAHULUAN

Industri galangan kapal memiliki peran vital dalam mendukung kelancaran transportasi laut, khususnya dalam pemeliharaan dan reparasi kapal. Nurwanti & Pribadi (2016) menjelaskan bahwa kualitas layanan reparasi dan tingkat kepuasan pengguna sangat memengaruhi keberlanjutan bisnis galangan kapal. Kualitas pelayanan yang diberikan galangan kapal sangat menentukan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memengaruhi loyalitas dan daya saing perusahaan. Persaingan yang semakin ketat antar galangan menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan mutu layanan agar mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang diberikan. Penurunan jumlah perbaikan kapal dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk penurunan kualitas pelayanan, peningkatan persaingan, atau perubahan kebutuhan pelanggan (Rachmawati and Fitriani, 2023). Hal ini terlihat dari menurunnya jumlah kapal yang melakukan reparasi pada salah satu galangan kapal di Jawa Timur dalam dua tahun terakhir. Penurunan

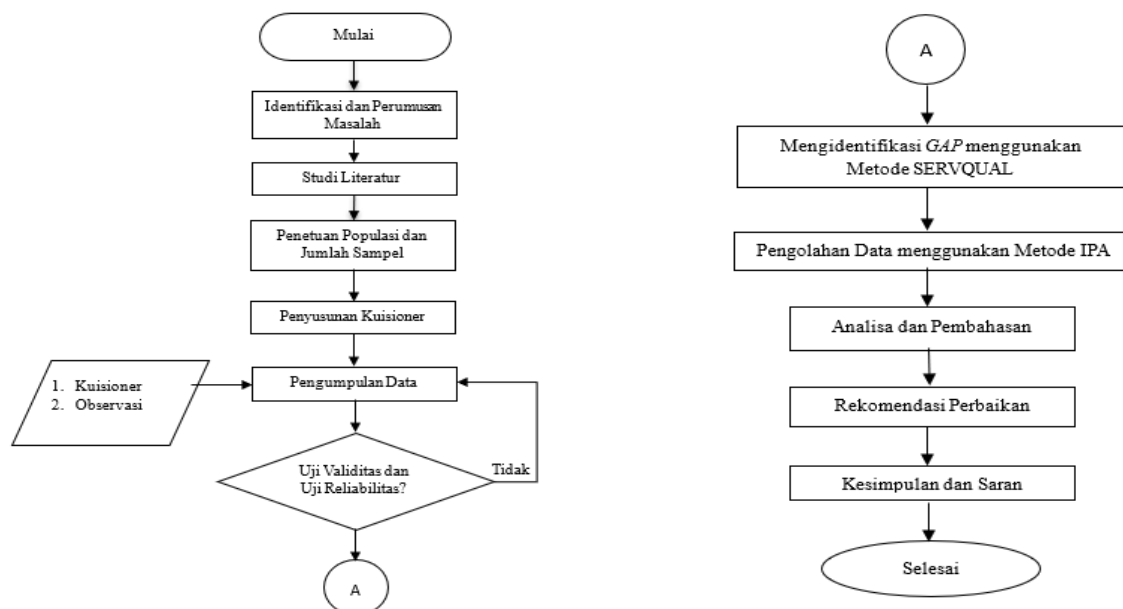
ini dapat menjadi indikasi bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, sehingga evaluasi kepuasan pelanggan menjadi langkah strategis dalam merumuskan perbaikan layanan.



Gambar 1. Diagram Batang Frekuensi Pelayanan Jasa Repair Kapal
Sumber: Pengolahan Data (2025)

Gambar 1 menunjukkan tren penurunan jumlah kapal reparasi pada 2023–2024 yang tidak mencapai target 20 kapal per kuartal. Hal ini mengindikasikan kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan, sehingga penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur gap serta IPA untuk menentukan prioritas perbaikan layanan.

METODE PENELITIAN



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

Penelitian ini diawali dengan observasi lapangan di PT. GKJT untuk memahami proses bisnis galangan kapal, kemudian dilanjutkan dengan identifikasi permasalahan yang difokuskan pada persepsi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa reparasi kapal. Studi literatur dilakukan dengan mengacu pada buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan terkait metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Populasi penelitian berjumlah 57 orang dengan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin ($e = 10\%$) sehingga diperoleh minimal 37 responden. Data primer

dikumpulkan melalui kuesioner SERVQUAL, sedangkan data sekunder diperoleh dari indeks kepuasan pelanggan tahun sebelumnya. Kuesioner disusun mencakup identitas responden serta atribut SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), kemudian disebarakan kepada 37 responden pengguna jasa tahun 2024 melalui email dan WhatsApp. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha ($\alpha \geq 0,7$). Selanjutnya, data diolah dengan metode SERVQUAL untuk menghitung gap antara persepsi dan harapan pelanggan serta metode IPA untuk menganalisis prioritas perbaikan melalui diagram kartesius. Rekomendasi penelitian dirumuskan berdasarkan atribut yang masuk ke dalam Kuadran I IPA dan hasil analisis SERVQUAL, mencakup langkah perbaikan teknis maupun non-teknis, hingga akhirnya penelitian ditutup dengan penyusunan kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Atribut

Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpulan data, yang mencakup lima dimensi Servqual sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut Kuesioner

No	Dimensi	Indikator	Atribut	Sumber	
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	T1	Saya mengharapkan peralatan bengkel yang dapat memenuhi kebutuhan proses reparasi kapal.	Brilliano & Sudarso (2022)	
2.		T2	Saya mengharapkan fasilitas untuk menunjang proses docking dan undocking.		
3.		T3	Saya mengharapkan karyawan perusahaan berpenampilan rapi dan profesional.		
4.		T4	Saya mengharapkan perusahaan memiliki peralatan yang modern.		Nojeng, et al (2024)
5.	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Rel1	Saya mengharapkan pelayanan pengaduan pengerjaan reparasi berjalan dengan cepat dan handal.	Brilliano & Sudarso (2022)	
6.		Rel2	Saya mengharapkan karyawan memberikan informasi reparasi dengan baik kepada pelanggan reparasi.		
7.		Rel3	Saya mengharapkan karyawan memberikan layanan reparasi kapal yang tepat pada waktunya.		
8.		Rel4	Saya mengharapkan jenis layanan reparasi kapal yang diberikan telah sesuai dengan yang ditawarkan		
9.		Rel5	Saya mengharapkan pelayanan pengaduan pengerjaan reparasi berjalan dengan cepat dan handal.		Nojeng, et al (2024)
10.		Rel6	Saya mengharapkan pelayanan jasa reparasi kapal sesuai dengan janji yang diberikan.		Brilliano & Sudarso (2022)
11.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Res1	Saya mengharapkan kecepatan petugas dalam melayani pelanggan.	Rahman, et al (2022)	

No	Dimensi	Indikator	Atribut	Sumber
12.		Res2	Saya mengharapkan karyawan merespon permintaan pelanggan reparasi dengan cepat, tepat dan efisien	Brilliano & Sudarso (2022)
13.		Res3	Saya mengharapkan karyawan siap membantu pelanggan bila mengalami kesulitan.	Brilliano & Sudarso (2022)
14.		Res4	Saya mengharapkan karyawan selalu merespon keluhan pelanggan reparasi dengan cepat	
15.		A1	Saya mengharapkan Karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam bidang reparasi saat melayani pelanggan.	Brilliano & Sudarso (2022)
16.	Assurance (Jamninan)	A2	Saya mengharapkan pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi pembayaran jasa reparasi.	
17.		A3	Saya mengharapkan kemampuan karyawan dapat dipercaya	
18.		A4	Saya mengharapkan perusahaan memberikan jaminan atau garansi atas pekerjaan yang dilakukan.	
19.		E1	Saya mengharapkan karyawan menunjukkan empati kepada pelanggan dan bekerja sama untuk menemukan solusi.	Nojeng, et al (2024)
20.	Empathy (Empati)	E2	Saya mengharapkan karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan reparasi.	Brilliano & Sudarso (2022)
21.		E3	Saya mengharapkan ketersediaan waktu petugas dalam menghadapi pelanggan.	Rahman, et al (2022)
22.		E4	Saya mengharapkan informasi yang jelas tentang kemajuan proyek, termasuk estimasi waktu penyelesaian dan setiap perubahan yang terjadi.	Nojeng, et al (2024)

Sumber: Pengolahan Data (2025)

Uji Validitas Harapan dan Persepsi

Berdasarkan Tabel 1, atribut kuisioner terdiri dari 22 pernyataan yang mencakup dua aspek utama, yaitu harapan atau kepentingan pengguna dan tingkat kinerja.

Tabel 2. Uji Validitas Harapan

No	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	T1	0.474	0.329	VALID
2	T2	0.438	0.329	VALID
3	T3	0.665	0.329	VALID
4	T4	0.559	0.329	VALID
5	Rel1	0.510	0.329	VALID
6	Rel2	0.651	0.329	VALID
7	Rel3	0.487	0.329	VALID

No	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
8	Rel4	0.703	0.329	VALID
9	Rel5	0.591	0.329	VALID
10	Rel6	0.797	0.329	VALID
11	Res1	0.812	0.329	VALID
12	Res2	0.766	0.329	VALID
13	Res3	0.782	0.329	VALID
14	Res4	0.775	0.329	VALID
15	A1	0.846	0.329	VALID
16	A2	0.643	0.329	VALID
17	A3	0.777	0.329	VALID
18	A4	0.797	0.329	VALID
19	E1	0.708	0.329	VALID
20	E2	0.833	0.329	VALID
21	E3	0.681	0.329	VALID
22	E4	0.778	0.329	VALID

Sumber: Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa hasil pengujian validitas untuk atribut pernyataan nilai harapan dan nilai kinerja dinyatakan valid.

Tabel 3. Uji Validitas Persepsi

No	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	T1	0.724	0.329	VALID
2	T2	0.788	0.329	VALID
3	T3	0.831	0.329	VALID
4	T4	0.717	0.329	VALID
5	Rel1	0.640	0.329	VALID
6	Rel2	0.835	0.329	VALID
7	Rel3	0.768	0.329	VALID
8	Rel4	0.745	0.329	VALID
9	Rel5	0.724	0.329	VALID
10	Rel6	0.719	0.329	VALID
11	Res1	0.700	0.329	VALID
12	Res2	0.812	0.329	VALID
13	Res3	0.802	0.329	VALID
14	Res4	0.755	0.329	VALID
15	A1	0.761	0.329	VALID
16	A2	0.820	0.329	VALID
17	A3	0.778	0.329	VALID
18	A4	0.819	0.329	VALID
19	E1	0.812	0.329	VALID
20	E2	0.725	0.329	VALID
21	E3	0.845	0.329	VALID
22	E4	0.728	0.329	VALID

Sumber: Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa hasil pengujian validitas untuk atribut pernyataan nilai harapan dan nilai kinerja dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Harapan	0,944	0,60	Valid
Kinerja	0,966	0,60	Valid

Sumber: Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan bahwa semua atribut pernyataan nilai harapan dan kinerja dinyatakan valid.

Metode Service Quality (Servqual)

Hasil perhitungan *gap* dan peringkat kualitas pelayanan dengan analisis dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 5. Hasil Gap dan Peringkat Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Kinerja	Harapan	GAP	Ranking Per Item
1	T1	4,49	4,76	-0,27	8
2.	T2	4,33	4,61	-0,28	9
3.	T3	4,28	4,39	-0,11	17
4.	T4	4,19	4,22	-0,03	20
5.	Rel1	4,25	4,69	-0,44	2
6.	Rel2	4,31	4,58	-0,27	11
7.	Rel3	4,44	4,61	-0,17	13
8.	Rel4	4,25	4,61	-0,36	3
9.	Rel5	4,47	4,56	-0,09	18
10.	Rel6	4,31	4,47	-0,16	16
11.	Res1	4,31	4,61	-0,30	7
12.	Res2	4,31	4,64	-0,33	5
13.	Res3	4,22	4,50	-0,28	10
14.	Res4	4,33	5,53	-1,20	1
15.	A1	4,28	4,47	-0,19	12
16.	A2	4,39	4,75	-0,36	4
17.	A3	4,53	4,61	-0,08	19
18.	A4	4,31	4,61	-0,30	7
19.	E1	4,44	4,61	-0,17	14
20.	E2	4,58	4,28	0,30	22
21.	E3	4,39	4,31	0,08	21
22.	E4	4,33	4,50	-0,17	15
Total		95,75	100,94	-5,19	-

Sumber: Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan Tabel 5, total skor gap menunjukkan kesenjangan antara kinerja dan harapan sebesar -5,19, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih berada di bawah harapan pelanggan.

Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Tingkat Kesesuaian Index (TKI) digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja pelayanan telah sesuai dengan harapan pelanggan, dimana nilai TKI yang lebih tinggi menunjukkan tingkat kesesuaian yang lebih baik.

Tabel 6. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Index

No	Indikator	Harapan	Persepsi	TKI %
1	T1	4,76	4,49	94,14%
2.	T2	4,61	4,33	93,93%
3.	T3	4,39	4,28	97,49%
4.	T4	4,22	4,19	99,29%
5.	Rel1	4,69	4,25	90,62%
6.	Rel2	4,58	4,31	94,10%
7.	Rel3	4,61	4,44	96,31%
8.	Rel4	4,61	4,25	92,19%

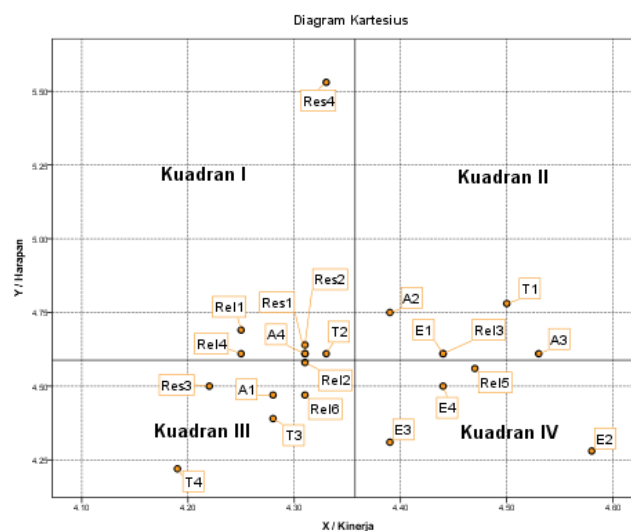
No	Indikator	Harapan	Persepsi	TKI %
9.	Rel5	4,56	4,47	98,03%
10.	Rel6	4,47	4,31	96,42%
11.	Res1	4,61	4,31	93,49%
12.	Res2	4,64	4,31	92,89%
13.	Res3	4,50	4,22	93,78%
14.	Res4	5,53	4,33	78,30%
15.	A1	4,47	4,28	95,75%
16.	A2	4,75	4,39	92,42%
17.	A3	4,61	4,53	98,26%
18.	A4	4,61	4,31	93,49%
19.	E1	4,61	4,44	96,31%
20.	E2	4,28	4,58	107,01%
21.	E3	4,31	4,39	101,86%
22.	E4	4,50	4,33	96,22%
Rata- rata		4,59	4,35	-

Sumber: Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan Tabel 6, rata-rata Tingkat Kesesuaian Index (TKI) sebesar 94,77% menunjukkan bahwa layanan telah mendekati harapan pelanggan, meskipun masih terdapat atribut dengan nilai rendah yang memerlukan perbaikan.

Kuadran IPA

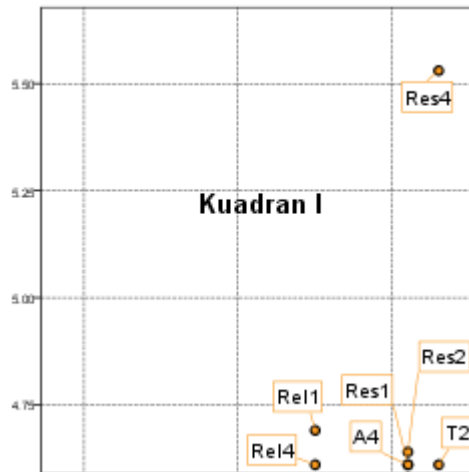
Selanjutnya yaitu menghitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius. Setelah dihitung didapatkan = 4,59 dan = 4,35 Kemudian menjabarkan tiap atribut dalam diagram kartesius, dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 3. Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

Sumber: Pengolahan Data (2025)

Pada Gambar 3 ditunjukkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang terbagi ke dalam empat kuadran, yaitu Kuadran I (prioritas utama), Kuadran II (pertahankan prestasi), Kuadran III (prioritas rendah), dan Kuadran IV (berlebihan). Untuk memberikan fokus yang lebih mendalam, penelitian ini menyoroti Kuadran I yang berisi atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih rendah. Oleh karena itu, pada Gambar berikut ditampilkan pembesaran Kuadran I untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang harus segera mendapatkan perhatian dan prioritas perbaikan.



Gambar 4. Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)
Sumber: Pengolahan Data (2025)

Hasil Analisis menunjukkan bahwa ketepatan waktu, keandalan layanan, responsivitas, penanganan keluhan, keakuratan administrasi, dan transparansi informasi perlu diprioritaskan untuk meningkatkan efektivitas layanan dan kepuasan pelanggan berkelanjutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Analisis Servqual mengindikasikan seluruh dimensi pelayanan mengalami gap negatif dengan skor total $-0,24$, dimana Assurance dan Responsiveness menjadi aspek yang paling krusial untuk ditingkatkan.
2. Analisis IPA menempatkan enam atribut pada Kuadran I sebagai prioritas perbaikan utama, mencerminkan tingginya tingkat kepentingan namun rendahnya kinerja layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiffuddin, M. and Widyaningrum, D. (2022) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Csi Pada Ud.Arshaindo', *Sigma Teknika*, 5(2), pp. 275–284. Available at: <https://doi.org/10.33373/sigmateknika.v5i2.4594>.
- Alfarisyi, S. and Andesta, D. (2022) 'Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik', *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 19(2), pp. 186–194.
- Haryanto, J., Silitonga, R.Y.H. and Setiawati, M. (2023) 'Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI', *Journal of Integrated System*, 6(2), pp. 197–209. Available at: <https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587>.
- Nurwanti, R. and Pribadi, T.W. (2016). *Analisa Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Reparasi Kapal Di Galangan Kapal Jawa Timur*. Jurnal Teknik ITS, Vol.5, No.1. Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.
- Pratiwi, C.G. and Susanty, A. (2017) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Quality Function Deployment di Hypermarket Super Indo Tembalang', *Jurnal Studi Teknik*
- Rachmawati, N.L. and Fitriani, M. (2023) 'Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro', *Jurnal PASTI (Penelitian dan Aplikasi Sistem dan Teknik Industri)*, 17(1). Available at: <https://doi.org/10.22441/pasti.2023.v17i1.008>.