

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SISTEM X-RAY
PADA PT PELINDO CABANG BENOA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional

Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Bali

Oleh :

NI KADEK INDY PRISITA

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
NIM : 2015744100
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SISTEM X-RAY
PADA PT PELINDO CABANG BENOA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional

Jurusan Administrasi Bisnis

Politeknik Negeri Bali

Oleh :

NI KADEK INDY PRISITA

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

NIM : 2015744100

POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

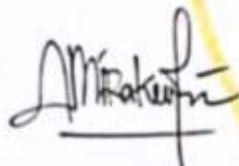
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Sistem X-Ray Pada PT Pelindo Cabang Benoa
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Kadek Indy Prisita
 - b. NIM : 2015744100
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 19 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,



A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM.

NIP. 19720612199802200

Pembimbing II,



Dr. Gede Santanu, SE., MM.

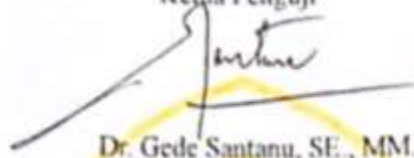
NIP. 196007241990031002

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SISTEM X-RAY
PADA PT PELINDO CABANG BENOA**

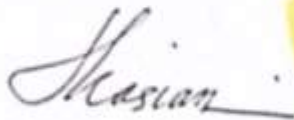
Oleh:
Ni Kadek Indy Prisita
NIM. 2015744100

Disahkan:
Ketua Penguji



Dr. Gede Santanu, SE., MM.
NIP. 196007241990031002

Penguji I



Kasiani, SE., M.Si.
NIP. 196204211990032002

Penguji II



Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si.
NIP. 196212311988031012

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Badung, 19 Agustus 2024
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.
NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini, berharap untuk besok”

-Penulis-

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Sistem X-ray PT Pelindo Cabang Benoa” tepat pada waktunya. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga tercinta khususnya kedua orang tua penulis yang selalu memberikan cinta, doa, dukungan, dan juga semangat tanpa henti dari awal masuk ke kuliah sehingga terselesaikannya skripsi ini. Kalian adalah inspirasi terbesar dalam hidup penulis. Kemudian penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kakak dan adik penulis yang selalu mendukung dan memberikan perhatian selama penulisan skripsi ini.
2. Pembimbing skripsi penulis yaitu Ibu A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM dan Bapak Dr. Gede Santanu, SE., MM, yang telah sabar memberikan arahan, bimbingan serta pengetahuan yang berharga selama proses penulisan skripsi ini.
3. Para sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat serta dukungan selama masa perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 12 Juli 2024

Penulis

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Indy Prisita
NIM : 2015744100
Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

"Analisis Kualitas Pelayanan Sistem X-Ray Pada PT Pelindo Cabang Benoa" adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 19 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Ni Kadek Indy Prisita
NIM 2015744100

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan sistem X-ray di Pelabuhan Benoa dan memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan. Atribut kualitas pelayanan yang digunakan adalah *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner, observasi dan wawancara. Metode analisis yang digunakan yaitu metode *Service Quality (Servqual)* untuk mengetahui *gap* dari persepsi dan harapan *passengers* terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Benoa dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan layanan. Sampel dari penelitian ini berjumlah 96 yang merupakan *passengers cruise* tahun 2024. Hasil penelitian dengan metode *service quality (servqual)* menunjukkan terdapat kesenjangan di semua dimensi. Kesenjangan tertinggi terdapat pada dimensi *tangible* yaitu -0,49 dan *gap* terendah berada di dimensi *assurance* dengan *gap* sebesar -0,24. Secara keseluruhan nilai rata-rata persepsi yaitu 3,80 dan rata-rata harapan yaitu 4,19 menghasilkan *gap* sebesar -0,39 dan nilai Q rata-rata sebesar 0,91 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan hampir memenuhi harapan *passengers*, namun belum sepenuhnya sempurna. Hasil analisis dengan metode *importance performance analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius terdapat 5 atribut yang berada di kuadran I yang artinya perlu dilakukan perbaikan yang terdiri dari dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy*.

Kata Kunci: *Service Quality (servqual)*, *Importance Performance Analysis* (IPA), Sistem X-ray, Pelabuhan, Persepsi dan Harapan

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

This study aims to assess the service quality of the X-ray system at Benoa Port and provide recommendations for service quality improvements. The service quality attributes used are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research is a descriptive quantitative study. The data collection methods employed in this study include questionnaires, observations, and interviews. The analysis methods used are the Service Quality (Servqual) to identify the gap between passengers perceptions and expectations of service quality at Benoa Port and the Importance Performance Analysis (IPA) to prioritize service improvement efforts. The sample size for this study is 96 passengers from cruises in 2024. The research results using the service quality (servqual) method indicate gaps in all dimensions. The highest gap is in the tangible dimension which is -0,49, while the lowest gap is in the assurance dimension with a gap of -0,24. Overall the average perception score is 3,80 and the average expectation score is 4,19 resulting in a gap of -0,39 and an average Q value of 0,91 which indicates that the quality of service provided almost meets passengers expectations but is not yet completely perfect. The analysis results using the importance performance analysis (IPA) method represented by the cartesius diagram indicate that there are five attributes located in quadrant I, which means improvement are needed. These attributes fall within the dimensions of tangible, responsiveness, and empathy.

Keywords: *Service Quality (servqual), Importance Performance Analysis (IPA) X-ray System, Port, Perception and Expectation.*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Sistem X-Ray Pada PT Pelindo Cabang Benoa**” tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyusun skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Bersama ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya penelitian ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari keberhasilan terhadap penyusunan penelitian ini tidak akan tercapai tanpa adanya bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,MeCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi , SE, MBA, Ph. D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M. selaku ketua Prodi D4 Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali.

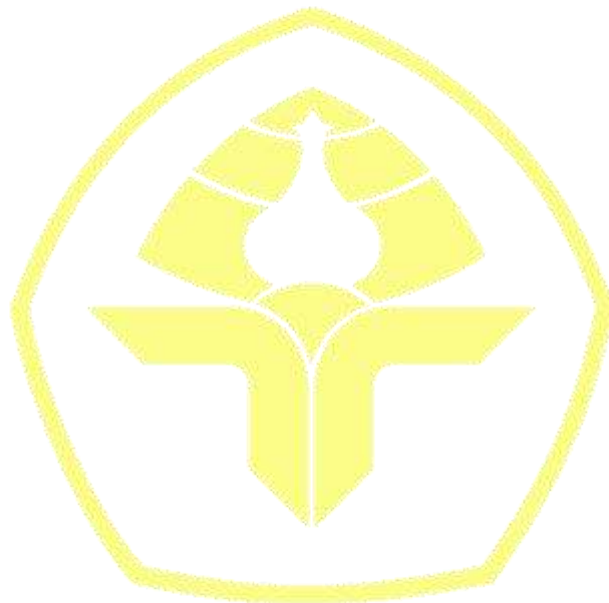
4. Ibu A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, saran serta dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Gede Santanu, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, yang telah mendidik serta memberikan pengetahuan sehingga penulis dapat menggunakannya dalam penyusunan skripsi ini;
7. Orang tua penulis yang dengan penuh cinta dan dedikasi memberikan dukungan baik mental maupun finansial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu;
8. Semua teman-teman, sahabat serta pihak – pihak terkait lainnya yang memberikan semangat serta bantuan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat, dan dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

“Om Santhi, Santhi, Santhi Om”

Badung, 12 Juli 2024

Ni Kadek Indy Prisita



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

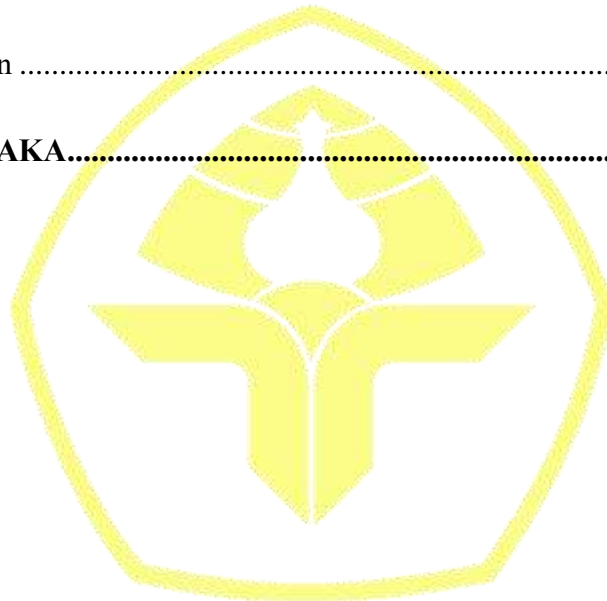
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10

1.4.2 Manfaat Praktis	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Telaah Teori.....	13
2.1.1 Manajemen Mutu.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.4 Pelabuhan.....	25
2.1.5 Mesin X-Ray.....	27
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Konsep.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Tempat Penelitian.....	40
3.2 Jenis Penelitian.....	40
3.3. Objek Penelitian.....	40
3.4 Populasi dan Sampel.....	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel	41
3.5 Definisi Operasional Variabel	43
3.6 Data Penelitian.....	46

3.6.1 Sumber Data	46
3.6.2 Jenis Data	46
3.6.3 Teknik Pengumpulan Data	47
3.7 Teknik Analisis Data	48
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	49
3.7.2 <i>Service Quality (Servqual)</i>	49
3.7.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.1 Sejarah Perusahaan	58
4.1.2 Visi dan Misi	62
4.1.3 Logo Perusahaan	63
4.1.4 Bidang Usaha	64
4.1.5 Struktur Organisasi	66
4.1.6 Tugas dan Tanggung Jawab	67
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	69
4.2.1 Karakteristik Responden	70
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	73
4.2.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode <i>Servqual</i>	87

4.2.4 Perhitungan Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	107
4.3 Implikasi Hasil Penelitian	115
4.3.1 Implikasi Teoritis	115
4.3.2 Implikasi Praktis	116
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	117
5.1 Simpulan	117
5.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	118

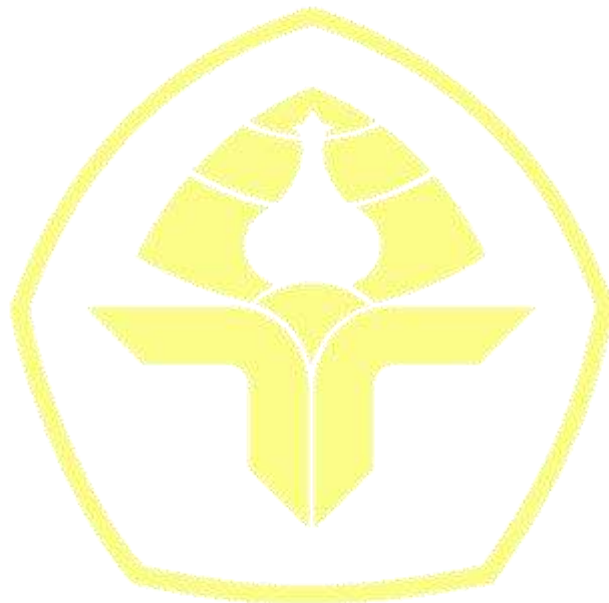


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komplain <i>Passengers</i> Periode Bulan Oktober 2023 – Januari 2024	6
Tabel 3.1 Data Cruise Periode Bulan Mei.....	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	45
Tabel 3.3 Skala Likert	48
Tabel 4.1 Interpretasi Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden.....	74
Tabel 4.2 Persepsi Responden Terhadap Tangible	75
Tabel 4.3 Persepsi Responden Terhadap Reliability	76
Tabel 4.4 Persepsi Responden Terhadap Responsiveness.....	78
Tabel 4.5 Persepsi Responden Terhadap Assurance.....	79
Tabel 4.6 Persepsi Responden Terhadap Empathy.....	80
Tabel 4.7 Harapan Responden Terhadap Tangible	82
Tabel 4.8 Harapan Responden Terhadap Reliability	83
Tabel 4.9 Harapan Responden Terhadap Responsiveness.....	84
Tabel 4.10 Harapan Responden Terhadap Assurance	85
Tabel 4.11 Harapan Responden Terhadap Empathy.....	86
Tabel 4.12 Nilai Persepsi Responden.....	88
Tabel 4.13 Nilai Harapan Responden.....	90
Tabel 4.14 Nilai Servqual.....	92
Tabel 4.15 Perhitungan Kualitas Pelayanan (Q)	93
Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan <i>Passengers</i> Terhadap Dimensi Tangible	94

Tabel 4.17 Tingkat Kepuasan Passengers Terhadap Dimensi Reliability	97
Tabel 4.18 Tingkat Kepuasan Passengers Terhadap Dimensi Responsiveness....	99
Tabel 4.19 Tingkat Kepuasan Passengers Terhadap Dimensi Assurance.....	102
Tabel 4.20 Tingkat Kepuasan Passengers Terhadap Dimensi Empathy.....	104
Tabel 4.21 Tingkat Kesesuaian Pelayanan X-Ray Di Pelabuhan Benoa	107
Tabel 4.22 Analisis Kuadran	108



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	38
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	56
Gambar 4.1 Logo PT Pelabuhan Indonesia (Persero).....	63
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pelabuhan Benoa.....	66
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Kebangsaan	71
Gambar 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Naik Cruise	73
Gambar 4.6 Diagram Kartesius.....	109



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Bimbingan
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Hasil Tabulasi Data
- Lampiran 5 : Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Metode IPA dengan Diagram Kartesius
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Perubahan Judul Skripsi
- Lampiran 8 : Barcode Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 : Hasil Luaran Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Penggunaan Karya Mahasiswa
- Lampiran 11 : *Letter of Acceptance* Jurnal
- Lampiran 12 : Daftar Riwayat Hidup Peneliti

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini dalam menjalankan suatu bisnis diperlukan manajemen mutu yang baik, hal ini disebabkan karena dalam menjalankan suatu bisnis yang melibatkan banyak pikiran tentu perlu strategi yang matang untuk bisa mencapai tujuan dari perusahaan. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membuat pola pikir manusia menjadi lebih kreatif yang menyebabkan terciptanya produk-produk atau layanan yang efisien, namun hal tersebut juga menciptakan tantangan khusus untuk mampu menghasilkan produk atau layanan yang sesuai dengan target pasar dan kebiasaan pelanggan. Di kehidupan sehari-hari banyak penerima jasa yang mengeluhkan produk atau layanan yang dihasilkan suatu perusahaan tidak sesuai dengan apa yang penerima jasa harapkan, sehingga perusahaan dituntut untuk menghasilkan produk atau layanan yang lebih baik dari segi kualitas, segi pelayanan, dan kecepatan dalam produksi yang mengharuskan perusahaan untuk memperhatikan strategi-strategi yang ada dengan menghasilkan produk atau layanan yang berkualitas.

Untuk menjawab tantangan yang diberikan konsumen, perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang membuat konsumen puas, baik dalam segi

kualitas produk maupun dari segi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci dalam keberhasilan perusahaan yang berkaitan dengan bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sebelumnya oleh perusahaan. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2016) kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen untuk memenuhi harapan konsumen dengan baik. Menurut (Kasmir, 2017) kualitas pelayanan merupakan layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari apa yang dirasakan oleh pelanggan atas terpenuhinya fungsi dari produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan pribadinya. Menurut (Indrasari, 2019) kepuasan pelanggan merujuk pada reaksi psikologis manusia terhadap suatu hasil dari harapan yang diharapkan dan kenyataan yang diterima, sehingga muncul respon psikologis yang didukung dengan perasaan yang timbul dari diri manusia itu sendiri.

Kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan dikatakan berhasil ketika pelanggan merasa pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang diharapkan. Penting bagi perusahaan untuk menjamin bahwa pelanggan merasa nyaman sehingga pelanggan leluasa untuk menyampaikan keluhan dan perusahaan responsif terhadap keluhan tersebut, pelanggan mudah meminta bantuan, dan terjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan. Dengan memperhatikan hal tersebut, pelanggan akan senantiasa menjadi pelanggan yang loyal sehingga dapat menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan.

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) menjadi salah satu perusahaan yang berada dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak di bidang layanan operator terminal pelabuhan. Perusahaan ini bertanggung jawab atas berbagai aspek seperti perencanaan, pembangunan, pengoperasian, hingga pemeliharaan fasilitas pelabuhan. Adapun jasa kepelabuhanan yang ditawarkan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) antara lain, pelayanan jasa kapal (pandu, tunda, dan tambat), pelayanan jasa barang (dermaga, gudang, dan lapangan penumpukan), embarkasi dan debarkasi penumpang domestik maupun penumpang internasional, rupa-rupa usaha (pas pelabuhan, pelayanan jasa air dan listrik) dan properti (sewa lahan).

Pelabuhan Benoa adalah gerbang utama laut menuju pulau Bali. Pelabuhan ini menjadi salah satu diantara banyaknya pelabuhan di Indonesia yang dikelola oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara. Pelabuhan Benoa menjadi salah satu pelabuhan di Bali yang sudah memiliki fasilitas untuk menunjang kegiatan kapal *cruise*. Saat ini Pelabuhan Benoa sudah dikembangkan menjadi BMTH (*Bali Maritime Tourism Hub*) sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 792 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Pelabuhan Benoa Provinsi Bali dan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 27 Tahun 2023 tentang Rencana Induk Pelabuhan Benoa Provinsi Bali maka dilaksanakanlah pengembangan Pelabuhan Benoa (*Bali Maritime Tourism Hub*). Hal ini sebagai optimalisasi peningkatan fasilitas penumpang kapal *cruise*, meningkatkan kapasitas

pelabuhan dan sarana pendukung pelabuhan dalam rangka meningkatkan kunjungan wisata dari mancanegara.

Selama beberapa tahun terakhir Pelabuhan Benoa mengalami peningkatan jumlah kunjungan *cruise* yang membawa banyak *passengers* didalamnya. Pada tahun 2021 tidak ada kunjungan kapal *cruise* yang disebabkan oleh adanya pandemi Covid-19. Pada tahun 2022 terdapat 15 kunjungan kapal *cruise* dengan jumlah *passengers* 6.919 orang. Pada tahun 2023 terjadi pertumbuhan yang lebih besar dari pada tahun sebelumnya dengan jumlah kunjungan meningkat menjadi 48 kunjungan *cruise* dengan jumlah *passengers* 36.000 orang. Pada tahun 2024 sudah terdapat *shipp call cruises* yang tercatat, dengan jumlah yang lebih banyak dari tahun sebelumnya yaitu 68 kapal *cruise* dengan jumlah *passengers* 77.459 orang. Data pada tahun 2024 bisa saja bertambah ataupun berkurang. Data tersebut menunjukkan bahwa kunjungan kapal *cruise* setiap tahunnya terus meningkat yang tentunya juga membawa *passengers* yang cukup banyak.

Seiring dengan peningkatan kunjungan wisatawan, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang individu berikan kepada *passengers*. Hal ini karena kualitas pelayanan memegang peranan penting di semua kegiatan yang ada di pelabuhan yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan, rasa aman, dan pengalaman positif kepada *passengers* serta menjaga citra positif Pelabuhan Benoa sebagai gerbang utama menuju Bali bagi kapal *cruise* yang ingin berkunjung. Pelayanan merupakan aspek penting perusahaan yang menjadi salah satu hal yang diterima

passengers khususnya dalam menyediakan terminal untuk embarkasi dan debarkasi penumpang domestik dan penumpang internasional dimana salah satu proses pelayanan krusial yang harus dilewati oleh *passengers* di Pelabuhan Benoa yaitu pelayanan X-ray.

Pelayanan X-ray merupakan proses penting yang digunakan untuk memastikan keamanan dan kenyamanan *passengers* serta memastikan bahwa barang bawaan mereka tetap aman dengan menggunakan teknologi sinar-X. Untuk mendeteksi apakah ada benda-benda berbahaya yang masuk ke Bali seperti senjata api, senjata tajam, benda logam yang dianggap berbahaya, obat-obatan terlarang, dan bahan peledak, petugas memindai barang bawaan *passengers* dengan menggunakan mesin X-ray. Pemeriksaan ini bertujuan untuk mengantisipasi adanya barang terlarang yang masuk ke Bali melalui pelabuhan.

Perkembangan teknologi membuat harapan terhadap kualitas pelayanan X-ray juga meningkat. Pengguna jasa pasti mengharapkan proses pemeriksaan yang cepat, akurat dan efisien. Kualitas pelayanan sistem X-ray tidak hanya mencakup kemampuan untuk mendeteksi benda-benda berbahaya, tetapi juga dalam hal waktu respons, ketepatan identifikasi, dan penggunaan teknologi yang terbaru. Meskipun pelayanan X-ray merupakan salah satu pelayanan yang krusial di Pelabuhan Benoa, namun pada kenyataannya pelayanan X-ray di Pelabuhan Benoa masih memiliki hambatan dalam hal memberikan pelayanan yang optimal.

Adapun beberapa komplain yang diajukan oleh *passengers* menyoroti kurangnya pelayanan yang diberikan yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan mereka saat melalui proses keamanan di Pelabuhan Benoa. Hal ini tentunya perlu ditindak lanjuti agar tidak memberi citra yang buruk bagi perusahaan. Berikut merupakan data komplain dari *passengers* yaitu:

Tabel 1.1 Komplain *Passengers* Periode Bulan Oktober 2023 – Januari 2024

No	Tanggal Komplain	Cruise	Deskripsi Komplain
1	31 Oktober 2023	Mv. Celebrity Solstice	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat satu bagasi yang membawa <i>prohibited attribute</i> 2. Petugas X-ray yang kurang berhati-hati saat <i>screening</i> bagasi 3. Keterbatasan ruang tunggu sementara 4. Salah satu unit mesin mengalami kerusakan
2	29 November 2023	Mv. Celebrity Edge	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pakaian petugas tidak seragam 2. Salah satu unit mesin mengalami kerusakan
3	04 Januari 2024	Mv. Celebrity Millenium	<ol style="list-style-type: none"> 1. Area di dalam terminal kurang <i>clear</i> (penjagaan <i>security</i> di area X-ray lengah) 2. Petugas <i>security</i> tidak memiliki keterampilan dalam melakukan <i>screening</i> penumpang yang baik dan benar

Sumber: PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara

Adanya komplain tersebut menandakan terdapat kesenjangan atau *gap* antara harapan dan persepsi dari *passengers* terhadap pelayanan X-ray di Pelabuhan Benoa sehingga perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk meminimalkan komplain dari *passengers*. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2016). *Gap* dapat diartikan sebagai nilai selisih antara persepsi dengan harapan atau dengan kata lain selisih antara nilai yang dipersepsikan oleh *passengers* dengan harapan yang diharapkan *passengers*.

Pengamatan yang dilakukan pada saat melakukan praktek kerja lapangan di Pelabuhan Benoa diketahui bahwa pelayanan X-ray masih belum optimal yang terlihat dari adanya komplain yang diajukan oleh *passengers* karena adanya beberapa permasalahan diantaranya yaitu petugas X-ray yang tidak memiliki sertifikat, petugas X-ray yang tidak memiliki keterampilan dalam pelayanan X-ray, pakaian petugas yang tidak seragam dan mesin X-ray yang rusak. Keberadaan beberapa masalah di pelayanan X-ray telah memberikan dampak negatif dari persepsi dan harapan *passengers* terhadap pelayanan tersebut. Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Tjiptono & Chandra, 2016) yang menyatakan jika pelayanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi yang *passengers* harapkan, maka kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan.

Dari hasil pengamatan tersebut, terlihat bahwa situasi pelayanan X-ray di Pelabuhan Benoa menghadapi beberapa tantangan yang signifikan. Tantangan-tantangan ini tidak hanya mempengaruhi efisiensi operasional, tetapi juga secara langsung berdampak pada kualitas pelayanan yang

disediakan kepada *passengers cruise*. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan, karena melalui layanan tersebut perusahaan berinteraksi secara langsung dengan *passengers*. Dengan demikian, sangat penting untuk mengatasi tantangan-tantangan ini agar kualitas pelayanan X-ray dapat ditingkatkan dan pengalaman *passengers* menjadi lebih memuaskan.

Adapun beberapa penelitian terdahulu terkait dengan kualitas pelayanan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Dwi Saraswati & Agustina, 2021) yang meneliti mengenai kualitas pelayanan dengan melihat persepsi dan harapan dari pengguna aplikasi indodax dengan menggunakan metode *servqual* serta mengetahui atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan kedepannya dengan menggunakan metode IPA. Penelitian yang dilakukan oleh (Robiul Nizar & Adriansyah, 2022) yang mengukur tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan mencari nilai rata-rata kinerja dengan nilai harapan pelanggan dengan menggunakan metode *servqual* lalu menganalisis atribut yang memerlukan perbaikan dengan menggunakan metode IPA. Lalu penelitian yang dilakukan oleh (Damayanti & Palupi, 2023) yang menerapkan metode *servqual* untuk menganalisis kesenjangan yang terdapat pada kualitas layanan dan metode IPA yang digunakan untuk menganalisis atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan serta merekomendasikan perbaikan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pelayanan X-ray yang disediakan oleh

Pelabuhan Benoa, maka dilakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Sistem X-Ray Pada PT Pelindo Cabang Benoa**”. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis pelayanan X-ray Pelabuhan Benoa dengan menggunakan dimensi *servqual* yang terdiri dari *tangible*/bukti fisik, *reliability*/keandalan, *responsiveness*/daya tanggap, *empathy*/empati dan *assurance*/jaminan. Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui rekomendasi untuk perbaikan layanan X-ray. Dari hasil tersebut kita dapat mengetahui atribut-atribut mana yang memerlukan perbaikan, atribut yang perlu dipertahankan, atribut dengan prioritas rendah dan atribut yang dianggap berlebihan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Bagaimana kualitas pelayanan X-ray PT Pelindo Cabang Benoa?
- 1.2.2. Atribut-atribut apa saja dalam kualitas pelayanan yang memerlukan perbaikan di PT Pelindo Cabang Benoa?
- 1.2.3. Bagaimana rekomendasi model pelayanan X-ray yang efektif guna menunjang kenyamanan dan keamanan *passengers*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan X-ray PT Pelindo Cabang Benoa.
- 1.3.2. Untuk menganalisis atribut-atribut dalam kualitas pelayanan yang memerlukan perbaikan di PT Pelindo Cabang Benoa.

- 1.3.3. Untuk merumuskan rekomendasi model pelayanan X-ray yang efektif guna menunjang kenyamanan dan keamanan *passengers*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan, pemahaman dan pengembangan ilmu pengetahuan terkait dengan pelayanan X-ray di Pelabuhan Bena serta dapat dijadikan dasar dan referensi penelitian lebih lanjut mengenai Analisis pelayanan X-ray di Pelabuhan Bena guna meningkatkan pelayanan yang ada.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini penulis dapat mengetahui bagaimana proses pelayanan kapal pesiar (*cruise*) yang ada di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara tepatnya di Pelabuhan Bena serta bisa menerapkan secara langsung ilmu pengetahuan yang di dapat di perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk memaksimalkan pelayanan X-ray di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara. Adapun luaran yang dihasilkan dalam penelitian ini yaitu model pelayanan X-ray di Pelabuhan Bena.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya yang serupa di masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Sistem X-Ray Pada PT Pelindo Cabang Benoa” adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang permasalahan yang menjadi landasan penelitian ini, mengidentifikasi permasalahan, menetapkan tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai kajian teoritis yang menjadi landasan penulisan penelitian yang diambil dari berbagai sumber. Pada bab ini juga berisi tentang kutipan artikel dan buku yang berkaitan dengan teori penelitian, sehingga bab ini berisi tentang telaah teori, kajian empiris dan kerangka konsep

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai tempat penelitian, populasi dan sampel, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan jadwal penelitian

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum, logo, visi dan misi, serta struktur perusahaan dari PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusa Tenggara (Cabang Benoa). Lalu berisi data mengenai hasil analisis serta pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini akan membahas mengenai kesimpulan dari penelitian secara menyeluruh dan saran-saran yang relevan terkait dengan permasalahan yang dihadapi perusahaan

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1.1 Pada hasil penelitian kualitas pelayanan menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara persepsi dan harapan passengers terhadap kualitas pelayanan di semua dimensi. Kesenjangan paling tinggi terdapat pada dimensi *tangible* yaitu -0,49, lalu dimensi *empathy* dengan *gap* sebesar -0,44, dimensi *responsiveness* sebesar -0,41. Dimensi *reliability* dan *assurance* juga menghasilkan *gap* sebesar -0,37 dan -0,24. Secara keseluruhan nilai rata-rata persepsi yaitu 3,80 dan rata-rata harapan yaitu 4,19 menghasilkan *gap* sebesar -0,39 dan nilai Q rata-rata sebesar 0,91 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan hampir memenuhi harapan *passengers*, namun belum sepenuhnya sempurna.
- 5.1.2 Atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan karena dinilai tidak sesuai dengan harapan *passengers* terhadap pelayanan X-ray yang diberikan di Pelabuhan Benoa berada di Kuadran I yaitu: Mesin X-

ray dapat berfungsi dengan baik (Bukti Fisik), Petugas X-ray tanggap terhadap permintaan *passengers* (Daya Tanggap), *Passengers* mudah meminta bantuan ke petugas (Daya Tanggap), Petugas X-ray memiliki keterampilan yang sesuai dengan pelayanan X-ray (Jaminan), Petugas X-ray sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan *passengers* (Empati).

- 5.1.3 Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan metode *servqual* dan IPA menghasilkan rekomendasi berupa model pelayanan yang menekankan pada peningkatan fasilitas fisik berupa pemeriksaan secara berkala, peningkatan pelatihan dan evaluasi kinerja karyawan, pengembangan sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan khusus untuk sertifikasi serta teknik operasional untuk kenyamanan dan keamanan *passengers* (Lampiran 9).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, maka dapat disampaikan beberapa saran yaitu:

- 5.2.1 Perusahaan diharapkan untuk melakukan pemeliharaan rutin dan pengecekan berkala pada mesin X-ray agar peralatan yang digunakan selalu dalam kondisi yang optimal.
- 5.2.2 Perusahaan diharapkan memberikan pelatihan untuk petugas X-ray agar dapat merespon permintaan *passengers* serta melakukan evaluasi kinerja petugas secara rutin.

- 5.2.3 Perusahaan diharapkan memperbaiki sistem komunikasi, teknik pelayanan prima dan prosedur pelayanan agar *passengers* dapat dengan mudah meminta bantuan.
- 5.2.4 Perusahaan diharapkan memberikan pelatihan khusus untuk mendapatkan sertifikasi dan mengadakan program pengembangan berkelanjutan bagi petugas. Hal ini untuk memastikan bahwa petugas memiliki kompetensi teknis yang sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada *passengers*.
- 5.2.5 Perusahaan diharapkan menyediakan pelatihan yang fokus pada pengembangan empati dan kemampuan interpersonal petugas X-ray mencakup teknik mendengarkan aktif, memahami kebutuhan *passengers* dan menunjukkan perhatian yang tulus dalam setiap interaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, ST. , M. M. Dr. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu*. Nas Media Pustaka.
- Andriani, A. (2023). Analisis Kinerja Petugas Avsec Dalam Pemeriksaan Barang Penumpang Pada Mesin X-Ray Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima. *Mahasiswa Kreatif, 1*, 210–220.
- Ary Juru, N. (2020). *Analisis Struktur Organisasi Terhadap Kinerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. 4(2)*.
- Azisi, A. H., Fatimah, F., & Wibowo, Y. G. (2022). Analisa Kualitas Layanan Dalam Pengukuran Kepuasan Konsumen Dengan Metode IPA (ImportancePerformance Analysis) Pada UD Mulya Jaya Jember. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial Dan Eksakta, 1(2)*, 64–72. <https://doi.org/10.47134/trilogi.v1i2.16>
- Bagus Suardika, I., & Indriani, S. (2022). PADA HERO TAMAN PINANG INDAH SIDOARJO. *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri, 5(1)*.
- Damayanti, P. R., & Palupi, G. S. (2023). *Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo*. <https://cekgangguan.id/layanan/m-banking->
- Dwi Saraswati, G., & Agustina, F. (2021). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax Dengan Menggunakan Metode E-Serqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Komputasi, 20(3)*. <https://doi.org/10.32409/jikstik.20.3.2735>
- Ekowati, D., Rahman, A. F., Nusa, S., & Yogyakarta, M. (2021). Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Servqual. *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*.
- Fajar Kusuma, K., & Indrayana, M. (2022). Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Jurnal Rekayasa Industri (JRI) (Vol. 4, Issue 2)*.

- Farmania, A., & Elsyah, R. D. (2023). *IPA Analysis Of Service Quality (SERVQUAL) Case Study: The Largest Mortgage Bank In Indonesia*. 477–486. <https://doi.org/10.46254/eu05.20220104>
- Febrian Hidayat, D., Ode, L., Safar Tosungku, A., Fathimahhayati, L. D., & Sambaliung. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 9, Issue 1).
- Fisu, A. A. (2020). *Analisis Perencanaan Pengembangan Fasilitas Terminal Khusus PLTU Nagan Raya Aceh*.
- Gloriano, & Nugraha, J. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa*.
- Ibrahim, T., & Rusdiana. (2021). *Manajemen Mutu Terpadu*. <http://www.yramawidya.co.id>
- Iman Akbar, R., Purnama, D. G., Salsabila, A., & Salsabila, A. (2022). *METODE IPA UNTUK MENENTUKAN PRIORITAS PERBAIKAN ATRIBUT KUALITAS LAYANAN SIAKAD*. <http://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnaslit>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (I)*.
- Indrawidjanto, H., & Syairudin, B. (2020). Analysis on Quality of Service at Design and Engineering Department by Using Servqual, IPA, and QFD Methods. In *IPTEK Journal of Proceedings Series* (Issue 1).
- Kuncoro, D. S., & Retnowati, D. (2023). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)*. 6(1), 69–75.
- Mardalena, O., & Andryani, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan

Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(4). <http://journal-isi.org/index.php/isi>

Mubarok, H., Eko Widodo, A., Nisa, F., & Rizqi Amalia, R. (2021). Evaluasi E-learning Selama Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 7(2), 169–179. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse>

Nurwahyudi, N., & Rimawan, E. (2021). Analysis of customer satisfaction in freight forwarder industry using servqual, ipa and fmea methods. *Pomorstvo*, 35(1), 109–117. <https://doi.org/10.31217/p.35.1.12>

Nusaputra, N., Choiri, M., Wijaya, L. T., & Kusuma, N. (n.d.). *ANALYSIS OF QUALITY IMPROVEMENT SERVICES WORKSHOP BY USING SERVQUAL, IPA, AND PGCV INDEX METHODS (Case Study in PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang)* (Vol. 2, Issue 6).

Pawennari, A., Nur Afiah, I., Nusran, M., & Fakhri Arham, M. (2021). ANALISIS KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI MAKASSAR. *IJMA: International Journal Mathla'ul Anwar of Halal Issues*, 1(2).

Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>

Purwasih, R. (2022). *ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*. 04(01), 7–10.

Rio Sasongko, S. (2021). *FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)*. 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>

Robiul Nizar, M., & Adriansyah, G. (2022). ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IPA (Outlet Bebicare Desa Wiyung). *Journal Of Industrial And Systems Optimization*, 5(2), 122–129.

Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 21(2), 103–112. <https://doi.org/10.52330/jtm.v21i2.113>

Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan The Use of Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Methods in Analyzing the Effect of the E-Service System on the Customer Level. In *JTSI* (Vol. 3, Issue 1).

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.; 4th ed.). ALFABETA.

Sukardi, Wildan, & Fahrurrozi, M. (2022). Evaluation of Educational Service Quality of Vocational High School (VHS) Based on Importance Performance Analysis (IPA) Quadrant. *Eurasian Journal of Educational Research*, 2022(97), 27–42. <https://doi.org/10.14689/ejer.2022.97.02>

Sulistyo, A. B., Rafauzi, I., & Wijaya, H. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Media Teknik Dan Sistem Industri*, 6(2), 95. <https://doi.org/10.35194/jmts.i.v6i2.1938>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction* (4th ed.).

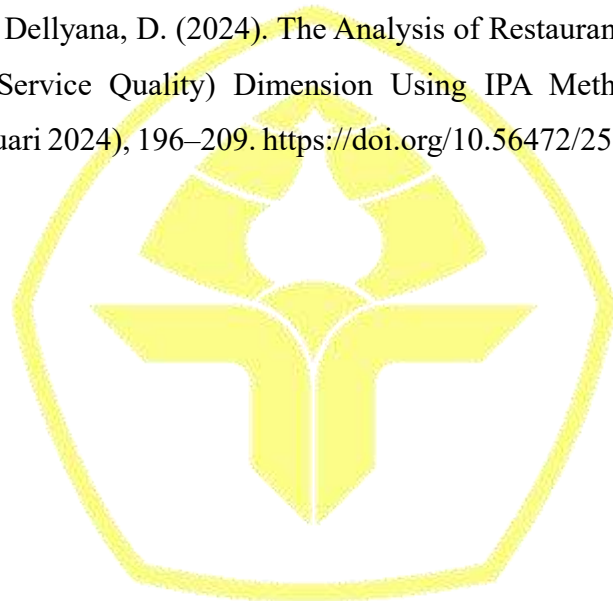
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA. (n.d.).

Usman, H., & Akbar, P. S. (2017). *Metodologi Penelitian Sosial* (R. Damayanti, Ed.; 3rd ed.).

Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). *Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis The Use of Importance-Performance Analysis in Evaluating Public Satisfaction with Population Administration Services in Lengkiti District*. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi>

Yasra, R., Tri Widodo, T., & Imanda Putra, P. (n.d.). JIK JURNAL Industri Kreatif. *Agustus 2021* |, 5(ISSN), 2597–8950. <https://doi.org/10.36352/jik.v5i2>

Yudha Pratama, E., & Dellyana, D. (2024). The Analysis of Restaurant Serving Quality with Servqual (Service Quality) Dimension Using IPA Method (Case Study. *IRJEMS*, 3(1 Januari 2024), 196–209. <https://doi.org/10.56472/25835238/IRJEMS-V3I1P123>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI