

SKRIPSI

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN SWRO PT PELABUHAN
INDONESIA (PERSERO) SUB REGIONAL BALI NUSRA REGIONAL 3
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN TRIZ
(Studi Kasus: Pelabuhan Benoa)**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali

Oleh :

PUTU PUTRI AMBARA DEWI

NIM : 1815744070

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Skripsi : Evaluasi Kualitas Pelayanan SWRO PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Regional 3 Dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan TRIZ.
(Studi Kasus: Pelabuhan Benoa)
2. Penulis
 - a. Nama : Putu Putri Ambara Dewi
 - b. NIM : 1815744070
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

JURISAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 16 Agustus 2022

Menyetujui

Pembimbing I,



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE, MM.
NIP. 196808271993031002

Pembimbing II,



I Made Widiantera, S.Psi., M.Si
NIP. 197902182003121002

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN SWRO PT PELABUHAN
INDONESIA (PERSERO) SUB REGIONAL BALI NUSRA REGIONAL 3
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN TRIZ

(Studi Kasus: Pelabuhan Benoa)

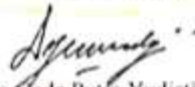
Oleh:

PUTU PUTRI AMBARA DEWI

NIM.1815744070

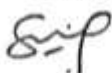
Disahkan:

Ketua penguji



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE, MM
NIP. 196808271993031002

Penguji I



Ni Ketut Suciani, SS, M.Pd
NIP. 197004221998022002

Penguji II



Ir. I Wayan Putrana, M. Agb
NIP. 195712021989031001

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710271992031002

Badung, 27 Agustus 2022
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE, MM
NIP. 196808271993031002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Keberanian adalah langkah awal menuju kesuksesan”

-Penulis-

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan SWRO PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Regional 3 Dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan TRIZ (Studi Kasus: Pelabuhan Benoa)”** tepat pada waktunya. terselesaikannya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Keluarga tercinta khususnya kedua orang tua yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan kepada penulis dari awal perkuliahan hingga penulisan skripsi ini selesai. Kemudian penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua adik yang juga tak pernah berhenti memberikan dukungan selama penulisan Skripsi.
2. Putu Putri Ambara Dewi yaitu diri saya sendiri, terima kasih atas usaha dan kerja keras selama perkuliahan dan selama penyusunan Skripsi yang tidak pernah menyerah dan lelah dalam berjuang.

3. Rekan-rekan penulis khususnya kelas A MBI dan teman-teman angkatan 2018 MBI yang selalu memberikan semangat selama penyusunan Skripsi ini.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapat masukan dari para pembaca, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi terciptanya kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata semoga Skripsi Riset Terapan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan industri.



Badung, 22 Juli 2022

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **"Evaluasi Kualitas Pelayanan SWRO PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Regional 3 Dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan TRIZ (Studi Kasus: Pelabuhan Benoa)"** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya 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 dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 22 Juli 2022



Putu Putri Ambara Dewi
NIM.1815744070

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan SWRO di Pelabuhan Benoa dan memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Atribut kualitas pelayanan yang digunakan yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini berupa kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Metode analisis yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* dan *Theory of Inventive Problem Solving* (TRIZ). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan SWRO di kawasan Pelabuhan Benoa berdasarkan kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan. Sedangkan metode *Theory of Inventive Problem Solving* (TRIZ) digunakan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan pada atribut yang memerlukan perbaikan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 yang terdiri dari perusahaan perikanan dan agen kapal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian (Tki) antara kepentingan dan kinerja yaitu sebesar 87,55 % yang berarti kualitas pelayanan SWRO di Pelabuhan Benoa sudah memenuhi harapan pelanggan namun masih perlu dilakukan perbaikan. Berdasarkan diagram kartesius terdapat tiga atribut kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability* dan *responsiveness*. Hasil analisis dengan metode TRIZ diperoleh dua *inventive principle* yang dapat digunakan sebagai rekomendasi perbaikan yaitu prinsip nomor 10 (*Prior Action*) dan prinsip 35 (*Parameter Change*).

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Importance Performance Analysis, TRIZ, SWRO, Pelabuhan

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of SWRO services at Pelabuhan Benoa and provide recommendations for improving service quality to improve service quality. The service quality attributes used are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research is a quantitative descriptive research. Data collection methods in this study were in the form of questionnaires, documentation and interviews. The analytical methods used are Importance Performance Analysis and Theory of Inventive Problem Solving (TRIZ). The Importance Performance Analysis (IPA) method is used to measure the quality of SWRO services in the Pelabuhan Benoa area based on the importance and performance perceived by customers. While the Theory of Inventive Problem Solving (TRIZ) method is used to formulate recommendations for improving service quality on attributes that require improvement. The sample in this study amounted to 30 consisting of fishing companies and ship agents. The results showed that the level of conformity (Tki) between interests and performance was 87.55%, which means that the quality of SWRO services at Pelabuhan Benoa has met customer expectations but still needs to be improved. Based on the Cartesian diagram, there are three service quality attributes that are the main priority for improvement consisting of tangible, reliability and responsiveness dimensions. The results of the analysis using the TRIZ method obtained two inventive principles that can be used as recommendations for improvement, that is principle number 10 (Prior Action) and principle 35 (Parameter Change).

Keyword : Quality of service, Importance Performance Analysis, TRIZ, SWRO, Port

KATA PENGANTAR

“Om Swastyastu”

Puji dan Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “**Evaluasi Kualitas Pelayanan SWRO PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Regional 3 Dengan Metode Importance Performance Analysis dan TRIZ (Studi Kasus: Pelabuhan Benoa)**” adalah dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali Jurusan Administrasi Niaga Progam Studi D-4 Manajemen Bisnis Internasional.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih ada kekurangan dan kesalahan, maka dari itu, penulis dengan penuh kerendahan hati mengharapkan dan menerima saran dan kritikan dari berbagai pihak untuk dijadikan bahan masukan dan evaluasi untuk perbaikan dan kesempurnaan penulisan Skripsi ini.

Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya kerja keras dan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini dan tidak terlepas dari doa, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, serta kritik dan saran yang membantu

terselesaikannya penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat selama penulisan skripsi ini diantaranya:

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. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional dan pembimbing I atas segala masukan, saran dan kritik yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II atas segala saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan mata kuliah dari semester I hingga semester VII, serta seluruh staf Jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan.
6. Seluruh keluarga besar PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Regional 3 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan dan saat menyusun Skripsi.

7. Kepada teman-teman kelas 8A MBI yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, yang selalu menemani dan memberikan dukungan dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu tidak lain karena keterbatasan waktu, dan kemampuan yang dimiliki dalam menulis Skripsi ini. Untuk itu kepada para pembaca dapat memberikan saran yang membangun guna melengkapi Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau peneliti berikutnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan.

“Om Santhi, Santhi, Santhi Om”



Badung, 22 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II KAJIAN TEORI	13
2.1 Telaah Teori.....	13
2.1.1 Pengertian Kualitas dan Pelayanan.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	19
2.1.4 <i>Theory of Inventive Problem Solving</i> (TRIZ).....	22
2.1.5 <i>Sea Water Reverse Osmosis</i> (SWRO)	29
2.1.6 Pelabuhan	31
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	33

2.3 Kerangka Berpikir	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Tempat Penelitian	49
3.2 Populasi dan Sampel.....	49
3.2.1 Populasi	49
3.2.2 Sampel	50
3.3 Variabel Penelitian.....	51
3.4 Uji Instrumen Penelitian	53
3.4.1 Uji Validitas.....	53
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	53
3.5 Sumber Data	54
3.5.1 Data Primer.....	54
3.5.2 Data Sekunder	54
3.6 Jenis Data.....	55
3.6.1 Data Kualitatif	55
3.6.2 Data Kuantitatif	55
3.7 Teknik Pengumpulan Data	55
3.7.1 Kuesioner.....	56
3.7.2 Dokumentasi.....	57
3.7.3 Wawancara	58
3.8 Teknik Analisis Data	58
3.8.1 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	59
3.8.2 Analisis TRIZ	61
BAB IV PEMBAHASAN.....	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
4.1.1 Sejarah Perusahaan	63
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	67
4.1.3 Bidang Usaha.....	68
4.1.4 Struktur Organisasi dan <i>Job Descriptions</i>	74
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	84
4.2.1 Karakteristik Responden.....	84
4.2.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	89

4.2.3 Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	92
4.2.4 Hasil Analisis <i>Theory of Inventive Problem Solving (TRIZ)</i>	103
4.3 Implikasi Hasil Penelitian.....	125
4.3.1 Implikasi Teoritis.....	125
4.3.2 Implikasi Praktis	126
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	128
5.1 Simpulan.....	128
5.2 Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1: Data Target Dan Realisasi Pemakaian SWRO	5
Tabel 2.1 Parameter Teknis TRIZ.....	27
Tabel 2.2 Inventation Principles TRIZ.....	28
Tabel 2.3 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	45
Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel	52
Tabel 3.2 : Skala Likert Penilaian Kinerja	56
Tabel 3.3 : Skala Likert Penilaian Kepentingan.....	57
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas	90
Tabel 4.2 : Cronbach's Alpha Kepentingan.....	91
Tabel 4.3 : Cronbach's Alpha Kinerja	91
Tabel 4.4 : Tingkat Kesesuaian.....	93
Tabel 4.5 : Tingkat Kesesuaian Per Dimensi	95
Tabel 4.6 : Skor Rata-Rata Kinerja dan Kepentingan.....	96
Tabel 4.7 : Atribut Kuadran A	100
Tabel 4.8 : Atribut Kuadran B.....	101
Tabel 4.9 : Atribut Kuadran C.....	102
Tabel 4.10 : Atribut Kuadran D	103
Tabel 4.11 : Improving Feature.....	114
Tabel 4.12 : Worsening Feature	115
Tabel 4.13 : <i>Inventive Principles</i>	116
Tabel 4.14 : Sub prinsip <i>Inventive Principles</i>	118

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Volume Pemakaian SWRO.....	4
Gambar 2.1 : Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	21
Gambar 2.2 : <i>Contradiction Matrix</i>	24
Gambar 2.3 : Modifikasi TRIZ Dalam Desain Jasa.....	29
Gambar 2.4 : Kerangka Berpikir.....	48
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Perusahaan	74
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	85
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	87
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha	88
Gambar 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Air	89
Gambar 4.7 : Diagram Importance Performance Analysis	99
Gambar 4.8 : Diagram Fungsi Atribut Nomor 1	109
Gambar 4.9 : Diagram Fungsi Atribut Nomor 10	110
Gambar 4.10 : Diagram Fungsi Atribut Nomor 11	111
Gambar 4.11 : Rancangan SOP Air Kapal.....	123
Gambar 4.12 : Rancangan SOP Air Umum	124

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Formulir Bimbingan Skripsi
Lampiran 2	: Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	: Hasil Tabulasi Data Bagian Kepentingan/ Harapan
Lampiran 4	: Hasil Tabulasi Data Bagian Kinerja
Lampiran 5	: Hasil Uji Validitas Bagian Kepentingan
Lampiran 6	: Hasil Uji Validitas Bagian Kinerja
Lampiran 7	: Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja
Lampiran 8	: Daftar Pertanyaan dan Jawaban Wawancara
Lampiran 9	: Rancangan SOP Air Kapal
Lampiran 10	: Rancangan SOP Air Umum
Lampiran 11	: <i>Contradiction Matrix TRIZ</i>
Lampiran 12	: Daftar Riwayat Hidup

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara maritim, peran transportasi laut sangat penting bagi kehidupan sosial ekonomi masyarakatnya. Pelabuhan berfungsi sebagai simpul jaringan transportasi; pintu gerbang kegiatan ekonomi; lokasi pergantian moda transportasi; mendukung kegiatan industri dan perdagangan; lokasi distribusi, produksi, dan konsolidasi barang; dan menciptakan wawasan kepulauan dan kedaulatan nasional. Kinerja sektor pelabuhan berdampak besar terhadap daya saing produsen di pasar domestik dan internasional, serta efisiensi distribusi internal. Sistem transportasi dengan transportasi laut yang tertata dengan baik merupakan faktor penting dalam meningkatkan daya saing ekonomi negara kepulauan.

Dari sisi ekonomi, pelabuhan mempunyai peranan menjadi salah satu roda penggerak perekonomian dengan penyediaan layanan demi memudahkan distribusi hasil produksi. Dari aspek sosial, pelabuhan bermanfaat sebagai fasilitas umum tempat berlangsungnya interaksi antar masyarakat dalam hal

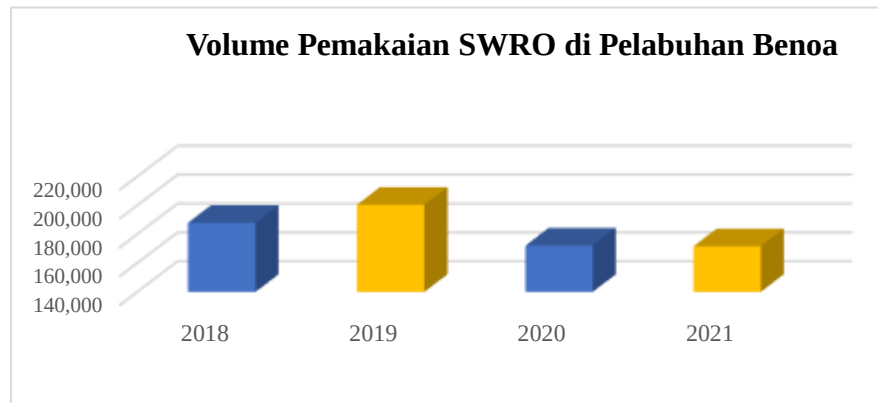
ekonomi dan kegiatan lainnya. Jenis jasa kepelabuhanan yang ditawarkan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) secara umum meliputi antara lain, pelayanan jasa kapal (pandu, tunda dan tambat), pelayanan jasa barang (dermaga, gudang dan lapangan penumpukan), embarkasi dan debarkasi penumpang domestik maupun internasional, rupa-rupa usaha (pas pelabuhan, pelayanan jasa air dan listrik) dan properti (persewaan lahan).

Pelabuhan Benoa merupakan satu diantara banyak pelabuhan di Indonesia yang dikelola oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Regional 3 yang berlokasi di Provinsi Bali. Pelabuhan ini sudah beroperasi sejak tahun 1924 dengan pemerintah kolonial Belanda selaku pengelola. Pelabuhan ini terletak strategis di pantai timur sebelah selatan Bali dan merupakan basis pendaratan ikan tuna di Indonesia. Pelabuhan Benoa merupakan pangkalan industri perikanan tuna berskala ekspor.

Selain industri perikanan, Pelabuhan Benoa juga memiliki potensi di bidang pariwisata, contohnya adalah padatnya kunjungan kapal pesiar. Guna menunjang kegiatan pariwisata di Pelabuhan Benoa pemerintah Indonesia melalui Kementrian BUMN dan Kemenparekraf membangun kawasan pariwisata terpadu yang disebut *Bali Maritime Tourism Hub* yang diperkirakan rampung di tahun 2023. Saat ini, pengembangan Pelabuhan Benoa didasarkan pada kearifan lokal Bali yang ramah lingkungan, penuh dengan nuansa Bali yang kental dan ruang terbuka hijau. Disamping itu, Pelabuhan Benoa juga memiliki wilayah perkantoran dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) serta beberapa industri lainnya.

Ketersediaan air bersih merupakan komponen penting untuk mendukung berbagai kegiatan di pelabuhan. Air bersih dan instalasi penyediaannya merupakan satu kebutuhan dasar yang harus tersedia di pelabuhan. Pelabuhan Benoa membutuhkan pasokan air bersih yang cukup yang dapat digunakan untuk mendukung berbagai aktivitas di pelabuhan seperti dermaga perikanan (nelayan, ABK, pabrik es), perkantoran, UMKM dan pariwisata. Semua kegiatan tersebut tentunya harus didukung dengan supply air bersih yang cukup agar dapat berjalan dengan lancar.

Dalam pemenuhan kebutuhan air bersih pelabuhan, PT Pelabuhan Indonesia (Persero) menggunakan dua *supply* air yaitu air PDAM dan air hasil pengolahan air laut menjadi air tawar dengan menggunakan metode *Reverse Osmosis* (RO) yang kemudian disebut dengan *Sea Water Reverse Osmosis* (SWRO) sebagai sumber utama untuk pemenuhan kebutuhan air bersih di pelabuhan. SWRO digunakan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga di pelabuhan seperti mandi, mencuci pakaian dan peralatan, pembuatan es sampai dengan memasak. Namun penggunaan air dari PDAM jumlahnya terbatas pada area-area yang tidak memiliki sambungan pipa SWRO dan juga dikarenakan PDAM tidak mampu memenuhi semua kebutuhan air di pelabuhan, oleh karena itu penggunaan air bersih di Pelabuhan Benoa memang difokuskan menggunakan SWRO. Berikut adalah grafik volume pemakaian SWRO di kawasan Pelabuhan Benoa selama empat tahun terakhir.



Gambar 1.1 : Volume Pemakaian SWRO

Sumber : PT Pelindo (Persero) Sub Regional Bali Nusra Reg.3

Gambar 1.1 menunjukkan volume pemakaian SWRO di kawasan Pelabuhan Benoa, pada tahun 2018 volume pemakaian SWRO sebesar 187.872 ton kemudian pada tahun 2019 volume pemakaian SWRO mengalami peningkatan sebesar 7 % menjadi 200.378 ton dan pada tahun 2020 terjadi penurunan volume pemakaian sebesar 14 % dengan total pemakaian sebanyak 172.125 ton. Sedangkan pada tahun 2021 volume pemakaian sebesar 171. 595 ton, jumlah tersebut juga mengalami penurunan meskipun tidak terlalu signifikan. Data tersebut menunjukkan pergerakan volume pemakaian SWRO setiap tahunnya fluktuatif. Penurunan volume pemakaian SWRO dipengaruhi oleh beberapa faktor selain dikarenakan kondisi pandemi covid-19, penurunan volume pemakaian tersebut juga disebabkan oleh menurunnya kualitas pelayanan Pelindo. Berikut merupakan data target dan realisasi pemakaian SWRO di Pelabuhan Benoa.

Tabel 1.1: Data Target Dan Realisasi Pemakaian SWRO

Tahun	Target Pemakaian	Realisasi
2018	250.000 m ³	187.872 m ³
2019	250.000 m ³	200,378 m ³
2020	250.000 m ³	172.125 m ³
2021	250.000 m ³	171.595 m ³

Sumber : PT Pelindo (Persero) Sub Regional Bali Nusra Reg.3

Pada tabel di atas terlihat bahwa memang setiap tahunnya selama empat tahun terakhir target pemakaian SWRO di Pelabuhan Benoa tidak terpenuhi. Pada tahun 2019 target pemakaian hampir terpenuhi dan menjadi tahun pemakaian SWRO tertinggi selama empat tahun terakhir. Seperti yang disebutkan diatas bahwa tidak tercapainya target tersebut disebabkan oleh beberapa faktor seperti penurunan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT Pelindo yang disampaikan oleh *tenant* melalui wawancara yang telah dilakukan dan kondisi tersebut semakin parah akibat pandemi covid-19 yang mempengaruhi semua sektor industri tidak terkecuali sektor perikanan dan pariwisata di Pelabuhan Benoa.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan air bersih sebagian besar *tenant* memang menggunakan pelayanan air yang disediakan oleh PT Pelindo. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat beberapa *tenant* yang mendatangkan air bersih dari luar kawasan Pelabuhan Benoa tanpa mendapat persetujuan langsung dari PT Pelindo. Padahal hal tersebut sudah diatur dalam regulasi mengenai masuknya air dari luar kawasan pelabuhan dalam Surat Edaran Nomor: SE.01/HK.0502/BN-2018 Tentang Pelayanan Air Bersih di Lingkungan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Benoa, bahwa pihak

lain yang akan melaksanakan pelayanan air bersih di lingkungan Pelabuhan Benoa harus melaksanakan kerjasama terlebih dahulu dengan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Benoa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu *tenant* yang ada di Pelabuhan Benoa yaitu Kepala Operasional Industri Perikanan Terpadu Chiu Shih bernama Bapak Putu Edy, Beliau mengatakan bahwa rata-rata *supply* air dari luar pelabuhan sekitar 10 ton per hari. Kegiatan *supply* air dari luar pelabuhan tersebut dilakukan karena tidak meratanya pembagian distribusi air oleh pihak PT Pelindo. Jika ada kapal penumpang yang sandar, maka *supply* air akan lebih diutamakan ke kapal sehingga debit air di dermaga barat (perikanan) mengecil (wawancara, 17 Januari 2022).

Kegiatan penggunaan air di luar dari yang disediakan oleh PT Pelindo tentunya merugikan PT Pelindo selaku pengelola pelabuhan. Kerugian yang diakibatkan salah satunya yaitu rusaknya infrastruktur pelabuhan seperti jalan raya. Selain itu jika diperkirakan sesuai dengan jumlah rata-rata masuknya air dari luar kawasan pelabuhan yaitu sebesar 10 ton per hari dengan jangka waktu satu tahun maka Pelindo sudah kehilangan pendapatan sebesar Rp 78.493,250,- (tarif per ton sebesar Rp 21.505) untuk satu *tenant*.

Dalam wawancara yang sama, Bapak Putu Edy juga mengatakan beberapa keluhan yang dirasakan selaku pelanggan terkait dengan kualitas pelayanan PT Pelindo yaitu, pelayanan yang kurang tanggap, air sering macet, jumlah petugas lapangan yang terbatas, adanya minimum order dan sistem order yang rumit. Disamping itu debit air lebih sering macet sejak adanya proyek BMTH

di pelabuhan (wawancara, 17 Januari 2022).

Berbagai keluhan tersebut menjadi indikasi mengapa *tenant-tenant* di pelabuhan lebih memilih membeli air di luar kawasan pelabuhan. Padahal, kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan dapat mengakibatkan berkurangnya kepuasan dan loyalitas pelanggan, sehingga memungkinkan pelanggan berpindah ke jasa/produk dari perusahaan lain. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pembelian air di luar area pelabuhan yang dilakukan oleh *tenant-tenant* di Pelabuhan Benoa. Kotler (2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau frustasi seseorang, yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (hasil) dengan harapannya. Pelanggan yang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan akan membangun loyalitas sehingga pelanggan memberikan kepercayaannya dan tidak beralih ke produk atau jasa pesaing. Di sisi lain, jika perusahaan tidak memenuhi harapan pelanggan, loyalitas pelanggan akan lenyap dan akan beralih ke produk/jasa pesaing yang dapat memenuhi harapan mereka. Agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan, perusahaan harus beradaptasi dengan perkembangan yang terjadi. Banyak perusahaan yang tidak menyadari pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, serta ketidakmampuan untuk mengontrol kualitas yang diharapkan oleh pasar dan kurangnya pemahaman tentang bobot penting dan tingkat kinerja dari berbagai pembelian yang tidak sama dari setiap pelanggan yang diikuti dengan hilangnya usaha untuk memperoleh informasi pasar yang perlu dilakukan oleh perusahaan. Perusahaan tidak dapat memenuhi standar-standar yang dianggap

cukup untuk memuaskan pelanggan tanpa mencari inovasi tambahan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang lebih profesional akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan juga dukungan pelanggan saat melakukan pembelian barang/jasa.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu terkait dengan kualitas pelayanan seperti penelitian yang dilakukan oleh Eva Setyawari (2017) yang meneliti hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di M-One Hotel & Entertainment menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan cukup kuat dengan kepuasan pelanggan, apabila kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan pelanggan pun akan semakin meningkat. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Afif Alfianto (2019) yang meneliti hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada jasa bengkel Tenggarong Araya Motor menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan dengan nilai r sebesar 0,517. Berdasarkan kedua penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Komitmen terhadap pelayanan yang berkualitas bagi konsumen merupakan syarat penting untuk menunjang keberhasilan suatu bisnis, khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Kualitas sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberi pelanggan dorongan untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang jenis hubungan seperti ini memungkinkan untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hal di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perlu untuk dilakukan evaluasi lebih lanjut mengenai pelayanan SWRO yang disediakan oleh PT Pelindo sehingga diangkatlah judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan SWRO PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Regional 3) Dengan Metode *Importance Performance Analysis* dan TRIZ (Studi Kasus: Pelabuhan Benoa).** Penelitian ini berfokus untuk mengevaluasi atribut-atribut dalam kualitas pelayanan SWRO PT Pelindo menggunakan dimensi servqual. Metode *Importance Performance Analysis* digunakan untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dan kinerja pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Setelah itu, metode *Theory of Inventive Problem Solving* digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan atribut kualitas pelayanan dengan tingkat kinerja rendah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Bagaimanakah kualitas pelayanan *Sea Water Reverse Osmosis* (SWRO) PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Regional 3 di kawasan Pelabuhan Benoa ?
- 1.2.2 Atribut-atribut manakah dalam kualitas pelayanan yang memerlukan perbaikan ?
- 1.2.3 Rekomendasi apakah yang dapat diberikan kepada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Regional 3 dalam meningkatkan kualitas pelayanan SWRO ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan melihat perumusan masalah sebelumnya, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.3.1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan *Sea Water Reverse Osmosis* (SWRO) PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Regional 3 di kawasan Pelabuhan Benoa.
- 1.3.2 Untuk mengetahui atribut – atribut dalam kualitas pelayanan yang memerlukan perbaikan.
- 1.3.3 Untuk memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Regional 3 berdasarkan hasil evaluasi dengan metode *importance performance analysis* guna meningkatkan kualitas pelayanan SWRO.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan manfaat dari penelitian ini, yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan, pemikiran, pemahaman, dan pengembangan ilmu pengetahuan terkait evaluasi kualitas pelayanan SWRO di pelabuhan serta rekomendasi yang tepat untuk perusahaan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini penulis dapat menambah wawasan tentang bisnis kepelabuhanan serta dapat mengimplementasikan teori dan/ atau ilmu yang dipelajari di bangku perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan bagi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra Regional 3 agar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan SWRO di kawasan Pelabuhan Benoa.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

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

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan skripsi ini, maka peneliti merancang sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini membahas mengenai latar belakang mengenai pentingnya penelitian ini dilakukan, rumusan masalah dalam penelitian ini, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bagian ini membahas mengenai kajian pustaka terkait dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini serta kerangka berpikir yang menjadi acuan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini membahas mengenai tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, uji instrumen penelitian, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum khalayak sasaran, hasil analisis dan pembahasan serta implikasi hasil penelitian dalam bentuk implikasi teoritis dan praktis.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas mengulas simpulan dari penelitian ini, melalui simpulan ini dapat ditarik saran bagi perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya yang sejenis dengan penelitian ini.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

- 5.1.1 Kualitas pelayanan SWRO PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Bali Nusra di Pelabuhan Benoa sudah memenuhi harapan pelanggan namun masih perlu dilakukan perbaikan dengan persentase tingkat kesesuaian keseluruhan atribut sebesar 87,55 % serta nilai rata-rata kinerja dan rata-rata harapan sebesar 3,34 dan 3,82.
- 5.1.2 Atribut-atribut pelayanan yang ada di Kuadran A dengan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu: meteran air berfungsi dengan baik (*tangible*), petugas terampil dalam menangani pelanggan (*reliability*) dan ketepatan informasi kepada pelanggan (*reliability*).
- 5.1.3 Rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan yang diusulkan untuk ketiga atribut tersebut adalah sebagai berikut :
 - a. Perbaikan untuk atribut ke-1 dengan melakukan monitoring secara rutin maka kerusakan-kerusakan kecil dapat segera ditangani sebelum

menyebabkan kerusakan yang lebih besar dan membentuk tim monitoring dan pemeliharaan sangat diperlukan agar kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar tanpa mengesampingkan tanggung jawab lainnya.

- b. Rekomendasi untuk atribut ke-10 yaitu evaluasi kinerja karyawan secara rutin khususnya petugas lapangan yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan dan memberikan pelatihan kepada karyawan yang memiliki kinerja kurang baik.
- c. Kemudian rekomendasi untuk atribut ke-11 adalah memperbaiki atau mengubah sistem pelayanan informasi dengan cara memperbaiki rancangan SOP yang sudah ada dengan versi terbaru yang lebih mudah dipahami oleh pelanggan dan petugas. Kemudian rekomendasi yang dapat diusulkan adalah dengan memperbaiki cara penyampaian informasi dan media yang digunakan untuk menyampaikan informasi agar informasi dapat tersampaikan dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian di atas, adapun saran yang dapat adalah sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Perusahaan

- a. Pihak manajemen perusahaan sebaiknya mengoptimalkan perbaikan pada pelayanan air di Pelabuhan Benoa agar *tenant-tenant* serta agen kapal yang ada di pelabuhan tidak mendatangkan air dari luar pelabuhan.

- b. Keluhan-keluhan yang diajukan melalui telepon atau secara langsung oleh pelanggan sebaiknya dicatat sebagai bahan evaluasi kedepannya.
- c. Pihak manajemen perusahaan bisa mulai menyusun rencana jangka pendek untuk meningkatkan kualitas SDM dengan menambah skill melalui pelatihan secara rutin.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan memodifikasi metode *Importance Performance Analysis* dengan metode-metode lain yang dapat menunjang penelitian selanjutnya.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengoptimalkan lagi penggunaan metode TRIZ dalam merumuskan perbaikan kualitas suatu produk maupun jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfianto, Afif. (2019). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan*. Psikoborneo, Vol 7, No 3, 2019: 482-488
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo)*. (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Chai, K.-H., Zhang, J., & Tan, K.-C. (2005). *A TRIZ-Based Method for New Service Design*. Journal of Service Research, 8(1), 48–66.
- Diyahya, I., Sukiyono, K., & Badrudin, R. (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Petani Jagung Terhadap Pelayanan Lembaga Pemasarannya Di Kecamatan Lubuk Pinang Kabupaten Mukomuko*. Jurnal AGRISEP: Kajian Masalah Sosial Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis, 15(1), 45-58.
- Domb, E., & Miller, J. (2007). *Complete Technical System Generates Problem Definitions*. In *2nd Congreso Iberoamericano de Innovación Tecnológica*, Monterrey, NL October (pp. 6-8).
- Ekmekci, I. and Nebati, E.E. (2019). *Triz Methodology and Applications*. Procedia Comouter Science, 158, 303-315
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, M., Santoso, A., Tanugraha, M. B., Prayogo, D. N., & Kusumo, A. H. (2018). *Kansei Engineering, Kano & TRIZ: for Logistics Service Excellence Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ilevbare, Imoh M., David Probert, and Robert Phaal. (2013). *A review of TRIZ, and its benefits and challenges in practice*. Technovation 33, no. 2: 30-37.
- Imanuel, Brilliance. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Hastaco Tour and Travel*. AGORA Vol. 7, No. 1.

- Jeeradist, T., Thawesaengskulthai, N., & Sangsuwan, T. (2016). *Using TRIZ to enhance passengers' perceptions of an airline's image through service quality and safety*. *Journal of Air Transport Management*, 53, 131-139.
- Kiong, T. T., Saien, S., Heong, Y. M., & Mohamad, M. M. (2017). *TRIZ: An alternate way to solve problem for student*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(2), 2222-6990.
- konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51 (2).
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2017). *Principles of Marketing (Global Edition). 17th Edition*. New Jersey : Pearson Education Limited
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1 Edisi Kesembilan*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke-12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lari Semnani, B., Far, R. M., Shalipoor, E., & Mohseni, M. (2015). *Using creative problem solving (TRIZ) in improving the quality of hospital services*. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 88.
- Lasse. (2014). *Manajemen Kepelabuhan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lodhita, H. E. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen Kota Malang*. (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mahmoodi S, Salarzadeh A, Paslari P. (2015). *Use of Servqual in the Evaluation of Service Quality library of Islamic Azad University branch of Bandar Abbas*. *N Y Sci J* 2015;8(2):15-22.
- Navas, H. V. (2013). *TRIZ: design problem solving with systematic innovation. Advances in industrial design engineering*. Rijeka, Croatia, InTech, 75-97.
- Neyland, J. S., Mende, J., & Rembet, M. E. (2022). *Aplikasi Metode Servqual dan TRIZ Untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Salah Satu Bengkel Otomotif di Kota Manado*. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(1).
- Nugraha, N. C., & Yuniawan, A. (2017). *Implementasi Importance and Performance Analysis (IPA) Dalam Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan (PNS) (Studi pada Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat, SNVT PJPA Pemali-Juana PPK PAT dan PPK PAB)*. *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 679-692.

- Nugroho, A. A. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor*. Holistic Journal of Management Research, 1(1), 13-26.
- Oktaviani, D., & Zadry, H. R. (2016). *Evaluasi Kualitas Layanan Nasabah dengan Metode Kano, Analisis Kuadran dan Triz Studi Kasus: Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang*. Jurnal Optimasi Sistem Industri, 15(2), 181-202.
- Orloff, M.A. (2012). *Inventive Thinking through TRIZ: A Practical Guide 2 Edition*. Springer Berlin Heidelberg. Penerbit Andi.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 51 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut.
- Prabowo, R., & Setiawan, E. (2019). *Integrasi Design for Six Sigma (Dfss) Dan Triz Pada Bisnis Jasa Rental Sound System Untuk Peningkatan Keputusan Pelanggan (Studi Kasus: UD. Cakra Music)*. JISO: Journal of Industrial and Systems Optimization, 2(1), 1-10.
- Pramudita, A. S., & Wulan, S. (2016). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Pada Perum Bulog Divre Jabar*. Jurnal Logistik Bisnis, 6(2), 40-45.
- Purnama, S., & Kebon, J. A. U. T. T. (2013). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pemohon bagian perijinan pelayanan kesehatan tradisional di Suku Dinas Pelayanan Kesehatan Kodya Jakarta Barat*. In Forum Ilmiah (Vol. 10, No. 2, pp. 307-23).
- Rahmanti, Hananingsih dkk. (2017). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Triz (Studi Kasus Pada Restoran Ocean Garden Malang)*. Jurnal Teknologi Pertanian, 18(1), 33-44.
- Rahmatullah, Derta. (2016). *Analisis Pengendalian Kualitas Proses Sealing Dengan Metode Six Sigma dan TRIZ (Studi Kasus di KSU Brosem Kota Batu)*. Skripsi. Universitas Brawijaya.
- Ramadhan, D. Y., & Iriani, I. (2021). *Analisis Tingkat Kualitas Dan Pengusulan Peningkatan Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz Di Pt. Xyz. Juminten*, 2(4), 61-72.
- Riyanto, P., & Ratnanto Fitriadi, S. T. (2020). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality dan TRIZ (Theory of Inventive Problem Solving) (Studi Kasus: Rumah Sakit XYZ di Kabupaten Sukoharjo)*. (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Salleh, A., & Othman, N. (2019). *An importance-performance analysis of sustainable service quality in water and sewerage companies*. Industrial Engineering & Management Systems, 18(1), 89-103.

- tyawati, E. (2017). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada M-One Hotel & Entertainment*. Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen, 1(1).
- Setyowati, K., Susiloadi, P., & Suryawati, R. (2019). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pdam Dalam Mewujudkan Smart Living*. Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik, 14(1), 16-25.
- Silvestri, C., Aquilani, B., & Ruggieri, A. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in Thermal Tourism*. Total Quality Management Journal, 29(1), 55-81.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta:
- Utama, I. (2022). *The Guest Satisfaction Acceleration Strategy Based on Importance Performance Analysis of Solaris Hotel Kuta, Bali, Indonesia*. International Journal of Current Science Research and Review.
- Winarno, H., & Absor, T. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada PT Media Purna Engineering*. Jurnal Manajemen Industri dan Logistik (JMIL), 1(2), 146-160.
- Wirawan, C., & Ayu, A. P. (2014). *TRIZ based approach to improve public bus service quality*. In 2014 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (pp. 793-797). IEEE.
- Wulandari, N. S. A. (2019). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis*. J. Ilm. Ilmu Adm. Negara, 6(3), 112-114.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). *Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Optimasi Sistem Industri, 12(1), 301-309.
- Zega, H. A. F., & Surjawan, D. J. (2020). *Analisis Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Perpustakaan X Dengan Penggunaan Metode Triz*. Jurnal STRATEGI-Jurnal Maranatha, 2(2), 661-674.