



## UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KEPELABUHANAN MELALUI METODE *SERVICE QUALITY* DAN *QUALITY FUNCTION DEFLOYMENT* PADA MASA PANDEMI (Studi Kasus: Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak)

Ongky Sambera<sup>1</sup>, Suparto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, Jl. Arif Rahman Hakim No. 100 Surabaya, Indonesia

### INFORMASI ARTIKEL

**Halaman:**

1 – 10

**Tanggal penyerahan:**

5 Maret 2022

**Tanggal diterima:**

18 Agustus 2022

**Tanggal terbit:**

30 September 2022

### EMAIL

<sup>1</sup>[ongkysambera@yahoo.co.id](mailto:ongkysambera@yahoo.co.id)

<sup>2</sup>[suparto@itats.ac.id](mailto:suparto@itats.ac.id)

### ABSTRACT

*Service management constitutes one of the determinants of a success in services industry. Gapura Surya Nusantara port is a passenger terminal located in Tanjung Perak port, Surabaya. The more port activities the more services shall be provided to costumers. Therefore, an endeavor to improve service quality by integrating service quality and QFD method is needed. In this study, 60 samples were collected by using random sampling technique. Data collection of this study was done through interviews, questionnaires, and literature studies. Based on the calculation results of servqual method, it was found out that the gap value of 21 existing attributes still presented negative value. In this study, writers suggest with respect to Gapura Surya Nusantara Passenger Port, Tanjung Perak that the company shall pay more attention to service facilities as desired by customers in each attribute particularly in the attribute with the biggest negative gap value.*

**Keywords:** quality, service, port, gap

### ABSTRAK

Manajemen jasa adalah salah satu yang menentukan keberhasilan suatu industri jasa atau pelayanan. Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara merupakan terminal penumpang yang ada di Pelabuhan Tanjung Perak, Surabaya. Semakin padatnya aktivitas pelabuhan maka semakin banyak pula pelayanan yang akan diberikan pada konsumen. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan yang baik dengan mengintegrasikan metode *service quality* dan QFD. Pada penelitian ini akan mengumpulkan sebanyak 60 sampel dan teknik yang digunakan adalah random sampling. Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan melalui wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Berdasarkan hasil perhitungan pada metode *servqual*, diketahui nilai gap dari 21 atribut yang ada masih menunjukan nilai negatif. Dalam penelitian ini, penulis menyarankan untuk Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak agar perusahaan perlu lebih memperhatikan fasilitas pelayanan yang diinginkan oleh konsumen pada setiap atributnya terutama pada atribut yang memberikan nilai gap negatif terbesar.

**Kata kunci:** kualitas, layanan, pelabuhan, gap

### PENDAHULUAN

Pada era rovolusi industri 4.0 seperti sekarang ini perkembangan pada dunia digital informasi dan komunikasi mengalami kemajuan yang begitu cepat, baik disektor manufaktur (produk barang) maupun jasa. Hal tersebut mengharuskan perusahaan agar bisa menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat sesuai dengan kehendak dan kemauan konsumen, sehingga konsumen akan merasa puas dan akan selalu setia menggunakan jasa yang ditawarkan [1]. Dalam melakukan pemasaran dimasa sekarang, pola pikir pada pemasaran telah berubah, perusahaan dituntut tidak hanya membuat sebuah

transaksi untuk keberhasilan namun perusahaan harus bisa menimbulkan sebuah hubungan kerja sama antara perusahaan dan konsumen pengguna jasa dengan baik agar pelanggan setia menggunakan jasa yang ditawarkan [2]. Dalam hal penyedia jasa dituntut supaya dapat memberikan pelayanan yang baik agar konsumen merasakan kepuasan. Untuk itu penyedia jasa harus mampu memenuhi keinginan dan kemauan agar pelanggan puas dan setia menggunakan jasa yang diberikan perusahaan.

Menurut pendapat Kotler (2010), kepuasan merupakan rasa yang timbul antara senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang karena ada perbandingan antara kesanya dengan kinerja yang dirasa pada produk/jasa [3]. Sebuah perusahaan dikatakan sukses apabila mampu menghasilkan konsumen dalam jumlah yang besar dan bisa memberikan kepuasan kepada konsumen. Pada saat konsumen sudah merasakan kepuasan, maka hal tersebut dapat menciptakan sebuah hubungan yang baik antara penyedia jasa dan konsumen. Hal ini dapat berpengaruh positif bagi perusahaan untuk menambah konsumen dari informasi orang ke orang atau dari mulut ke mulut yang bisa menguntungkan bagi penyedia jasa [4]. Kepuasan pelanggan merupakan rasa yang timbul antara senang atau kecewa dan tingkatan perasaan yang dirasakan oleh seorang konsumen karena hasil dari perbandingan atas kinerja suatu jasa yang diperoleh dengan apa yang diinginkan. Jika suatu kinerja pelayanan memenuhi harapan maka konsumen akan puas. Dan jika kinerja suatu pelayanannya dibawah harapan atau dibawah rata-rata maka konsumen akan merasa kecewa [5].

PT. Pelindo (Persero) Cabang Tanjung Perak adalah sebuah perusahaan yang dikelola oleh BUMN yang berfokus disektor jasa dan dengan wewenang, tugas serta tanggung jawab sebagai pengelola Pelabuhan di tujuh provinsi yang di Indonesia. Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak, Surabaya merupakan salah satu terminal penumpang yang dikelola oleh PT. Pelindo (Persero) Cabang Tanjung Perak. Sebagai negara maritim, tentu pelabuhan ini merupakan salah satu jalur yang digunakan untuk keluar masuk suatu daerah baik itu dalam negeri maupun luar negeri. Oleh sebab itu memberikan pelayanan terbaik tentu harus menjadi sebuah prioritas utama yang diberikan oleh Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara, Tanjung Perak kepada konsumennya. Agar dapat menunjang serta memberi pelayanan terbaik tentu Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak ini terdapat sebuah fasilitas yang disediakan oleh pihak pelabuhan yaitu berupa ruang tunggu, tempat ibadah, kantin, toilet, ATM, ruang menyusui anak, tempat *check in*, tempat parkir, *live* musik dan lain-lain.

Agar dapat mengukur kualitas layanan yang terdapat pada Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara, Tanjung Perak Surabaya. Penulis mengimplementasikan metode *service quality*, yaitu dengan pengukuran serta penilaian antara persepsi dan kepentingan dari pengguna jasa yang telah dirasakan oleh konsumen dengan harapan agar kualitas layanan yang diberikan memenuhi harapan. Dalam studi kasus ini penulis menggunakan metode QFD sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanannya [6].

Metode *Service quality* merupakan suatu metode untuk mengukur kualitas dalam penelitian tentang jasa. Metode ini juga dipakai alat untuk mengukur persepsi dan harapan dari konsumen. Jenis layanan yang dinyatakan positif akan menunjukkan bahwa suatu kualitas jasa sudah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen [7]. Sedangkan metode QFD merupakan sebuah metodologi yang terstruktur berfungsi untuk merancang serta mengembangkan keinginan pelanggan, dan mengevaluasi kekurangan serta kelebihan pelayanan jasa guna memenuhi harapan konsumen secara sistematis [8].

## METODE

### *Service Quality*

Metode *Service Quality* didefinisikan dengan kualitas layanan jasa yang merupakan sebuah penelitian yang berhubungan dengan keunggulan dan kelebihan suatu jasa. Sehingga metode ini sering dipakai oleh manajemen penyedia jasa supaya mengetahui seberapa besar susunan kepuasan konsumen pada pelayanan yang telah diberikan. Nilai *gap* merupakan nilai selisih antara nilai aktual dari suatu profil dengan nilai profil yang diinginkan serta juga merupakan nilai selisih yang ditanggapi oleh konsumen kepada perusahaan atas kualitas layanan yang diterima dan harapan konsumen yang diberikan pada perusahaan. Pada perhitungan skor *gap* dilakukan setelah tingkat

harapan dan kepuasan pelanggan dimana atribut pelayanan sudah ditawarkan oleh perusahaan. Sehingga skor *gap* dilakukan perhitungan agar bisa diketahui hubungan *gap* dengan tingkat akan kepuasan pelanggan terhadap tingkat harapannya. Untuk mengidentifikasi suatu atribut bisa menggunakan analisa skor *gap* hal tersebut dapat membuat pelanggan merasakan kepuasan dan gembira. Masing-masing atribut kualitas pelayanan terhadap nilai skor *gap* yang ada pada perusahaan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$Q = P(\text{Percived Service}) - E(\text{Expected Service}) \dots\dots\dots(1)$$

#### Quality Function Deployment (QFD)

*Quality Function Deployment* merupakan salah satu cara untuk menterjemahkan *Voice of Customer* kedalam material, proses, desain, dan produksi serta ukuran. QFD merupakan metodologi terarah yang dipakai untuk merancang dan mengembangkan keinginan pelanggan, serta mengevaluasi kekurangan dan kelebihan secara terstruktur agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

#### Identifikasi Atribut

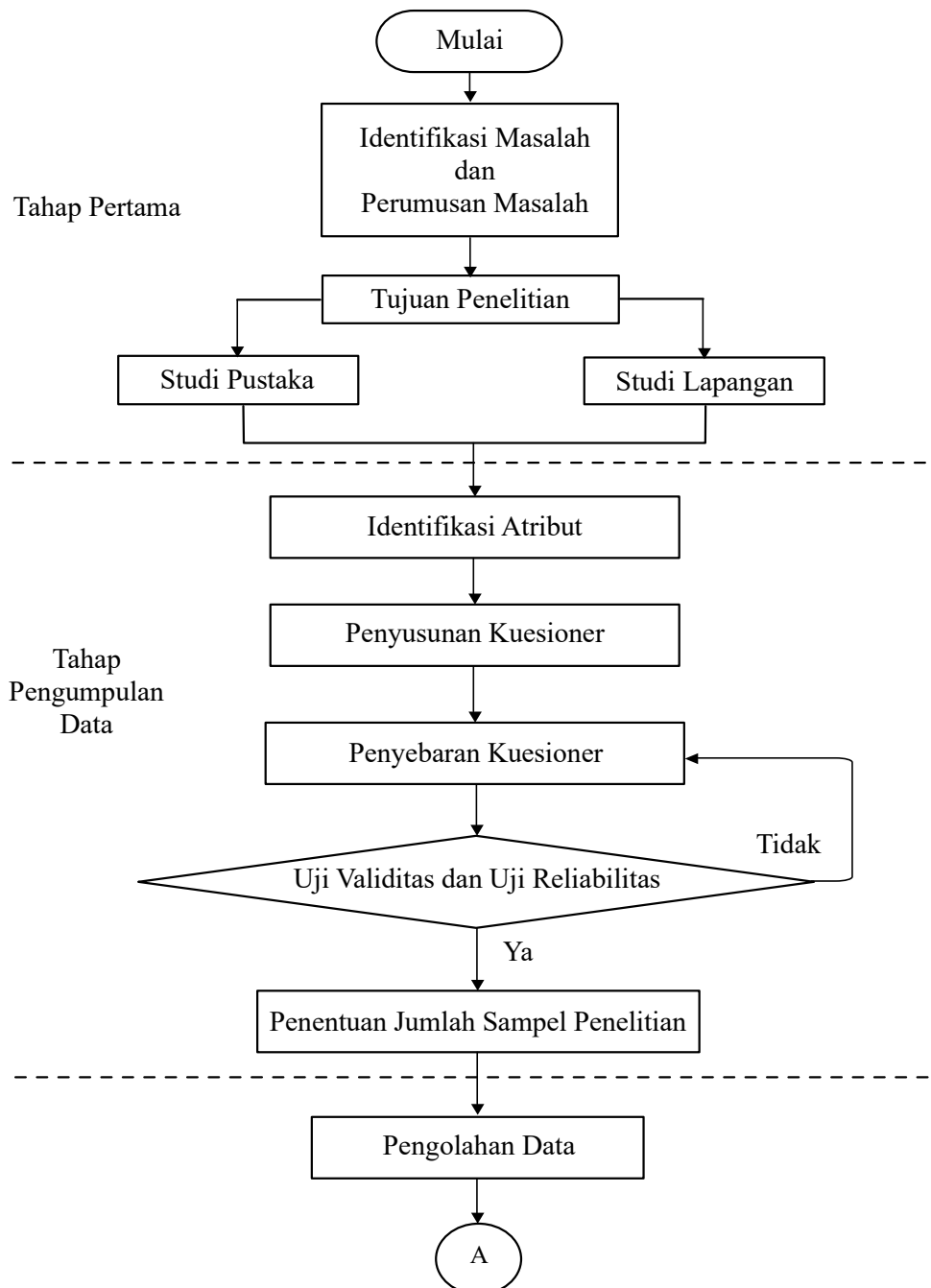
Ditahap ini akan dilakukan identifikasi agar mengetahui dan memahami atribut-atribut apa saja yang diinginkan serta diharapkan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara tersebut. Adapun hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner tersebut sebanyak 60 responden yang pernah menggunakan jasa Pelabuhan Penumpang Penumpang Gapura Surya Nusantara dan didapatkan sebanyak 21 atribut pernyataan dari pengguna jasa Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak. Berikut rekapitan hasil kuesioner pada Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak:

Tabel 1. Atribut Pernyataan Kuesioner *Servqual*

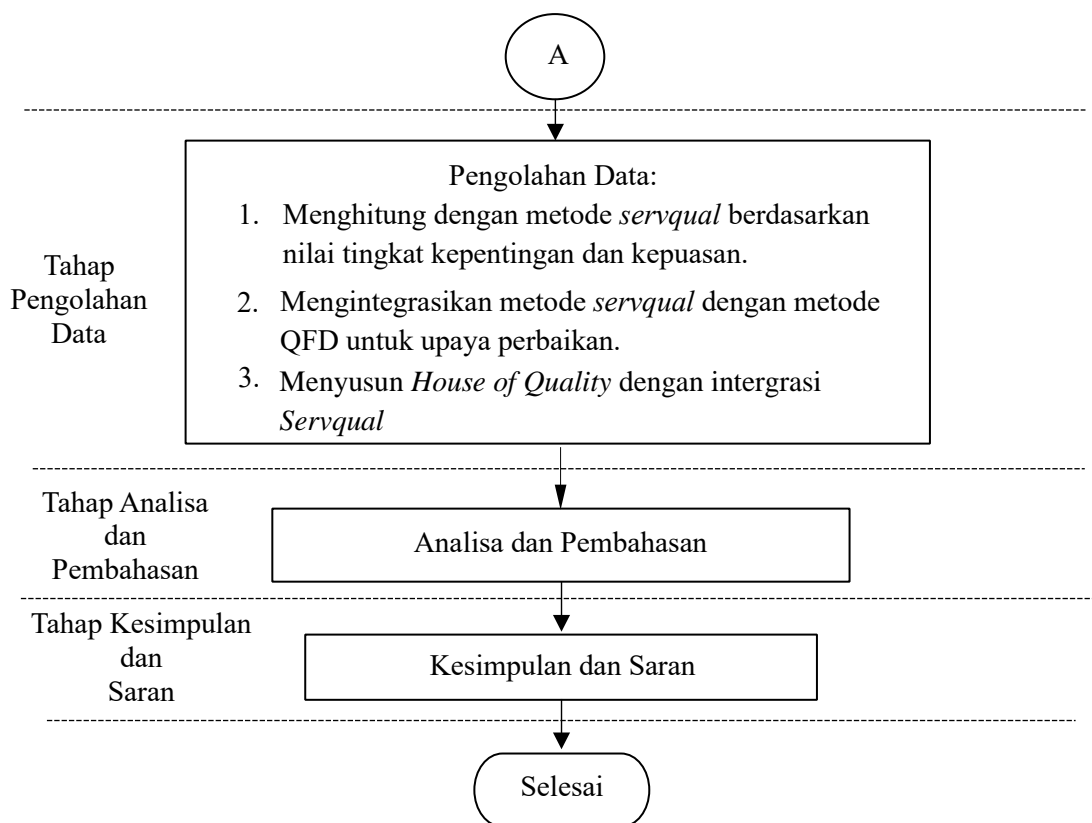
| No.                                  | Atribut Pernyataan  | Kode |
|--------------------------------------|---|------|
| <i>Jaminan (assurance)</i>           |   |      |
| 1                                    | Menerapkan protokol kesehatan Covid-19  | X1   |
| 2                                    | Kebersihan ruang tunggu dan fasilitas yang ada  | X2   |
| 3                                    | Keamanan barang bawaan calon penumpang  | X3   |
| 4                                    | Petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga calon penumpang merasa aman                 | X4   |
| 5                                    | Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani calon penumpang                                | X5   |
| <i>Kehandalan (reliability)</i>      |   |      |
| 6                                    | Petugas bertanggung jawab dalam melayani  | X6   |
| 7                                    | Petugas memberikan informasi kepada calon penumpang sebelum pelayanan diberikan               | X7   |
| 8                                    | Petugas memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu   | X8   |
| 9                                    | Petugas bersedia menanggapi keluhan calon penumpang   | X9   |
| 10                                   | Area parkir yang cukup luas   | X10  |
| <i>Bukti Fisik (tangible)</i>        |   |      |
| 11                                   | Fasilitas utama (Kursi, toilet, tempat ibadah, tempat <i>check-in</i> , dan kantin)           | X11  |
| 12                                   | Fasilitas pendukung (musik, wifi, ATM, surat kabar, dan pendingin ruangan)                    | X12  |
| 13                                   | Kapasitas kursi di ruang tunggu   | X13  |
| 14                                   | Penampilan petugas yang bersih dan rapi   | X14  |
| <i>Daya Tanggap (responsiveness)</i> |   |      |
| 15                                   | Pihak Terminal Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak selalu terbuka terhadap kritik dan saran. | X15  |
| 16                                   | Petugas tanggap dalam melayani calon penumpang  | X16  |
| 17                                   | Petugas melakukan tindakan secara cepat dan tepat   | X17  |

Tabel 1. Atribut Pernyataan Kuesioner *Servqual* (Lanjutan)

| No.                       | Atribut Pernyataan   | Kode |
|---------------------------|--|------|
| 18                        | Petugas melakukan tindakan dalam melayani sesuai prosedur                          | X18  |
| Empati ( <i>emphaty</i> ) |  |      |
| 19                        | Memberikan pelayanan kepada calon penumpang tanpa memandang status                 | X19  |
| 20                        | Petugas selalu membantu calon penumpang apabila ada kesulitan                      | X20  |
| 21                        | Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan calon penumpang | X21  |



Gambar 1. Flowchart Metode Penelitian



Gambar 1. Flowchart Metode Penelitian (Lanjutan)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Bernoulli*

Pada penentuan jumlah sampel minimum yang dipergunakan dengan melakukan uji menggunakan metode *Bernoulli*. Pada jumlah kuesioner yang sudah disebarkan kepada responden dengan jumlah sebesar 60 responden yang telah merasakan kualitas pelayanan yang ada pada Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak. Adapun perhitungannya Dengan menggunakan tingkat kesalahan yang dapat diterima sebesar 10% atau tingkat kepercayaan sebesar 95%, sehingga nilai N adalah:

$$N = \frac{(1,96)^2(0,85).(0,15)}{(0,1)^2} = 48,98 \approx 49 \text{ Responden}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperlukan minimal sebanyak 49 responden. Akan tetapi, dalam penelitian ini akan diambil data sebanyak 60 responden sebagai jumlah data penelitian. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil penelitian terbaik.

### Uji Validitas

Dalam uji validitas ini dilakukan untuk mengukur kemampuan suatu atribut yang digunakan untuk mengukur suatu variabel. Pengujian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap nilai butir pertanyaan dengan score total. Item pertanyaan dikatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar dari pada nilai *r* tabel. Berikut merupakan hasil pengujian validitas untuk variabel kepuasan yang telah dilakukan.

Tabel 2. Uji Validitas Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

| Kepuasan |          |         |            | Kepentingan |          |         |            |
|----------|----------|---------|------------|-------------|----------|---------|------------|
| Atribut  | r hitung | r tabel | Keterangan | Atribut     | r hitung | r tabel | Keterangan |
| X1       | 0.742    | 0.252   | Valid      | X1          | 0.498    | 0.252   | Valid      |
| X2       | 0.575    | 0.252   | Valid      | X2          | 0.460    | 0.252   | Valid      |
| X3       | 0.542    | 0.252   | Valid      | X3          | 0.338    | 0.252   | Valid      |
| X4       | 0.557    | 0.252   | Valid      | X4          | 0.404    | 0.252   | Valid      |
| X5       | 0.747    | 0.252   | Valid      | X5          | 0.307    | 0.252   | Valid      |
| X6       | 0.523    | 0.252   | Valid      | X6          | 0.276    | 0.252   | Valid      |
| X7       | 0.684    | 0.252   | Valid      | X7          | 0.276    | 0.252   | Valid      |
| X8       | 0.870    | 0.252   | Valid      | X8          | 0.298    | 0.252   | Valid      |
| X9       | 0.692    | 0.252   | Valid      | X9          | 0.254    | 0.252   | Valid      |
| X10      | 0.537    | 0.252   | Valid      | X10         | 0.477    | 0.252   | Valid      |
| X11      | 0.622    | 0.252   | Valid      | X11         | 0.465    | 0.252   | Valid      |
| X12      | 0.371    | 0.252   | Valid      | X12         | 0.340    | 0.252   | Valid      |
| X13      | 0.776    | 0.252   | Valid      | X13         | 0.490    | 0.252   | Valid      |
| X14      | 0.650    | 0.252   | Valid      | X14         | 0.264    | 0.252   | Valid      |
| X15      | 0.702    | 0.252   | Valid      | X15         | 0.254    | 0.252   | Valid      |
| X16      | 0.797    | 0.252   | Valid      | X16         | 0.283    | 0.252   | Valid      |
| X17      | 0.745    | 0.252   | Valid      | X17         | 0.364    | 0.252   | Valid      |
| X18      | 0.803    | 0.252   | Valid      | X18         | 0.262    | 0.252   | Valid      |
| X19      | 0.385    | 0.252   | Valid      | X19         | 0.256    | 0.252   | Valid      |
| X20      | 0.733    | 0.252   | Valid      | X20         | 0.385    | 0.252   | Valid      |
| X21      | 0.805    | 0.252   | Valid      | X21         | 0.255    | 0.252   | Valid      |

#### Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas bertujuan untuk mengkonfirmasi konsistensi hasil pengukuran kuesioner. Dalam penelitian ini, suatu alat memiliki tingkat kehandalan tertentu jika menghasilkan hasil yang konsisten. Variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha* yang didapat lebih besar dari pada 0,60. Dengan menggunakan *alpha cronbach* berikut merupakan hasil pengujian reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS 22.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan dan Kepentingan

| Kepuasan                |                            | Kepentingan             |                            |
|-------------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------------|
| <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>N of Items Variabel</i> | <i>Cronbach's Alpha</i> | <i>N of Items Variabel</i> |
| ,934                    | 21                         | ,899                    | 21                         |

Berdasarkan Tabel 3 di atas nilai *alpha* yang didapat dari tingkat kepuasan adalah sebesar 0,934 dan nilai tingkat kepentingan sebesar 0,899 hal ini menunjukkan bahwa nilai yang didapat dari kedua perhitungan di atas lebih besar daripada 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa data untuk variabel kepuasan adalah reliabel.

#### Service Quality

Langkah pertama dalam pengolahan data dengan menggunakan metode ini adalah terlebih dahulu menentukan nilai rata-rata dari kuesioner kepuasan dan kepentingan. Setelah mendapatkan skor rata-rata dari kuesioner kepuasan dan nilai kepentingan, skor kesenjangan dihitung sebagai kepuasan dikurangi kepentingan. Dari pengolahan data tersebut nantinya akan menghasilkan data seperti pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Pengolahan Data Metode *Servqual*

| Kode Atribut                           | Atribut Pernyataan  | Nilai rata-rata |             | Skor Gap |
|--|---|-----------------|-------------|----------|
|  |   | Kepuasan        | Kepentingan |          |
| Jaminan ( <i>assurance</i> )           |   |                 |             |          |
| X1                                     | Menerapkan protokol kesehatan Covid-19  | 3,9             | 4,78        | -0,88    |
| X2                                     | Kebersihan ruang tunggu dan fasilitas yang ada  | 3,91            | 4,88        | -0,97    |
| X3                                     | Keamanan barang bawaan calon penumpang  | 3,7             | 4,8         | -1,1     |
| X4                                     | Petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga calon penumpang merasa aman.                | 3,78            | 4.43        | -0,65    |
| X5                                     | Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani calon penumpang.                               | 3.9             | 4,26        | -0,36    |
| Kehandalan ( <i>reliability</i> )      |   |                 |             |          |
| X6                                     | Petugas bertanggung jawab dalam melayani  | 3,85            | 4.18        | -0,33    |
| X7                                     | Petugas memberikan informasi kepada calon penumpang sebelum pelayanan diberikan               | 3.88            | 3.93        | -0,05    |
| X8                                     | Petugas memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu   | 3,7             | 3,91        | -0,21    |
| X9                                     | Petugas bersedia menanggapi keluhan calon penumpang   | 3,71            | 4.03        | -0,32    |
| X10                                    | Area parkir yang cukup luas   | 4,13            | 4,66        | -0,53    |
| Bukti Fisik ( <i>tangible</i> )        |   |                 |             |          |
| X11                                    | Fasilitas utama (kursi, toilet, tempat ibadah, tempat <i>check-in</i> , dan kantin)           | 4               | 4,76        | -0,76    |
| X12                                    | Fasilitas pendukung (musik, wifi, ATM, surat kabar, dan pendingin ruangan)                    | 3.75            | 4,5         | -0,75    |
| X13                                    | Kapasitas kursi di ruang tunggu   | 4               | 4,61        | -0,61    |
| X14                                    | Penampilan petugas yang bersih dan rapi   | 3,95            | 4,05        | -0,01    |
| Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) |   |                 |             |          |
| X15                                    | Pihak Terminal Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak selalu terbuka terhadap kritik dan saran. | 3,55            | 4,3         | -0,75    |
| X16                                    | Petugas tanggap dalam melayani calon penumpang  | 3,83            | 4,2         | -0,37    |
| X17                                    | Petugas melakukan tindakan secara cepat dan tepat   | 3,81            | 4,03        | -0,22    |
| X18                                    | Petugas melakukan tindakan dalam melayani sesuai prosedur                                     | 3,78            | 4,01        | -0,23    |
| Empati ( <i>emphaty</i> )              |   |                 |             |          |
| X19                                    | Memberikan pelayanan kepada calon penumpang tanpa memandang status                            | 4               | 4,06        | -0,06    |
| X20                                    | Petugas selalu membantu calon penumpang apabila ada kesulitan                                 | 3,9             | 4,1         | -0,2     |
| X21                                    | Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan calon penumpang            | 3,85            | 4,06        | -0,21    |

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui nilai *gap* dari 21 atribut yang ada masih menghasilkan skor negatif. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat *gap* pada atribut kualitas layanan tersebut.

Tabel 5. Urutan Prioritas Atribut Berdasarkan Nilai *Gap*

| Ranking | Kode Atribut | <i>Gap</i> | Ranking | Kode Atribut | <i>Gap</i> |
|---------|--------------|------------|---------|--------------|------------|
| 1       | X3           | - 1,1      | 12      | X6           | - 0,33     |
| 2       | X2           | - 0,97     | 13      | X9           | - 0,32     |
| 3       | X1           | - 0,88     | 14      | X18          | - 0,23     |
| 4       | X11          | - 0,76     | 15      | X17          | - 0,22     |
| 5       | X12          | - 0,75     | 16      | X8           | - 0,21     |
| 6       | X15          | - 0,75     | 17      | X21          | - 0,21     |
| 7       | X4           | - 0,65     | 18      | X20          | - 0,2      |
| 8       | X13          | - 0,61     | 19      | X19          | - 0,06     |
| 9       | X10          | - 0,53     | 20      | X7           | - 0,05     |
| 10      | X16          | - 0,37     | 21      | X14          | - 0,01     |
| 11      | X5           | - 0,36     |         |              |            |

*Quality Function Deployment*

Setelah melakukan perhitungan nilai *gap* dengan menggunakan metode *Servqual*, maka selanjutnya akan dilakukan pengolahan data menggunakan metode QFD. Dalam mengolah data pada QFD, ada beberapa langkah-langkah yang harus diperhatikan. Langkah-langkah tersebut meliputi penyusunan VOC, penyusunan respon teknis, penyusunan *relationship matrix*, arah pengembangan, penyusunan *correlation matrix*, penyusunan *planning matrix*, dan penyusunan *technical matrix*.

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh urutan prioritas kebutuhan berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen dan tingkat harapan yang diinginkan oleh konsumen. Prioritas kebutuhan konsumen dimulai berdasarkan pada nilai *Raw Weight* yang menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai bobot atribut tersebut maka atribut tersebut semakin dibutuhkan konsumen. Maka dari itu dalam rangka memenuhi peningkatan kualitas layanan untuk mengacu kepuasan konsumen ialah dengan mengetahui atribut yang nilai *Normalized Raw Weight* yang tinggi, sehingga pihak perusahaan dapat memberikan tindakan perbaikan. Dan apabila hal yang dilakukan dapat tercapai maka akan dapat meningkatkan performansi pelayanan terhadap konsumen pengguna jasa Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak. Berikut adalah susunan prioritas berdasarkan ranking teratas pada tingkat keinginan konsumen.

Tabel 6. Prioritas Tingkat Keinginan Pelanggan Terhadap Pelayanan

| No. | Kode | Atribut Pernyataan  | <i>Raw Weight</i> | NRW (%) | Ranking |
|-----|------|---|-------------------|---------|---------|
| 1.  | X2   | Kebersihan ruang tunggu dan fasilitas yang ada                                      | 0,131             | 7,20    | 1       |
| 2.  | X11  | Fasilitas utama (kursi, toilet, tempat ibadah, tempat <i>check-in</i> , dan kantin) | 0,121             | 6,65    | 2       |
| 3.  | X13  | Kapasitas kursi di ruang tunggu   | 0,114             | 6,27    | 3       |
| 4.  | X10  | Area parkir yang cukup luas   | 0,113             | 6,12    | 4       |
| 5.  | X3   | Keamanan barang bawaan calon penumpang  | 0,107             | 5,88    | 5       |
| 6.  | X12  | Fasilitas pendukung (musik, wifi, ATM, surat kabar, dan pendingin ruangan)          | 0,093             | 5,11    | 6       |
| 7.  | X4   | Petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga calon penumpang merasa aman       | 0,089             | 4,89    | 7       |
| 8.  | X1   | Menerapkan protokol kesehatan Covid-19  | 0,084             | 4,62    | 8       |
| 9.  | X5   | Kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani calon penumpang                      | 0,079             | 4,34    | 9       |
| 10. | X6   | Petugas bertanggung jawab dalam melayani  | 0,078             | 4,29    | 10      |
| 11. | X16  | Petugas tanggap dalam melayani calon penumpang                                      | 0,078             | 4,29    | 11      |
| 12. | X9   | Petugas bersedia menanggapi keluhan calon penumpang                                 | 0,075             | 4,12    | 12      |



Tabel 6. Prioritas Tingkat Keinginan Pelanggan Terhadap Pelayanan (Lanjutan)

| No. | Kode | Atribut Pernyataan   | Raw Weight | NRW (%) | Ranking |
|-----|------|--|------------|---------|---------|
| 13. | X15  | Pihak Terminal Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak selalu terbuka terhadap kritik dan saran | 0,075      | 4,12    | 13      |
| 14. | X20  | Petugas selalu membantu calon penumpang apabila ada kesulitan                                | 0,074      | 4,07    | 14      |
| 15. | X17  | Petugas melakukan tindakan secara cepat dan tepat  | 0,073      | 4,01    | 15      |
| 16. | X21  | Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan calon penumpang           | 0,073      | 4,01    | 16      |
| 17. | X18  | Petugas melakukan tindakan dalam melayani sesuai prosedur                                    | 0,072      | 3,96    | 17      |
| 18. | X14  | Penampilan petugas yang bersih dan rapi  | 0,071      | 3,90    | 18      |
| 19. | X8   | Petugas memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu  | 0,070      | 3,85    | 19      |
| 20. | X19  | Memberikan pelayanan kepada calon penumpang tanpa memandang status                           | 0,070      | 3,85    | 20      |
| 21. | X7   | Petugas memberikan informasi kepada calon penumpang sebelum pelayanan diberikan              | 0,068      | 3,74    | 21      |

## KESIMPULAN

### Usulan Prioritas Perbaikan

Berikut ini usulan yang direkomendasikan sesuai dengan respon teknis yang dipilih sebagai usulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak:

1. Prioritas pertama yang sebaiknya segera diimplementasikan oleh Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak adalah mampu mengendalikan mobilitas calon penumpang agar mematuhi protokol kesehatan dan dapat menjamin keamanan calon penumpang dan bawasanya serta melengkapi fasilitas baik itu penunjang keamanan dan lain-lain.
2. Prioritas kedua yang sebaiknya segera diimplementasikan oleh Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak adalah mampu melengkapi segala kebutuhan yang ada, dapat dilakukan dengan cara seperti: mengganti atau memperbaiki fasilitas yang ada diperusahaan apabila ada yang rusak.
3. Prioritas ketiga yang sebaiknya segera diimplementasikan oleh Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak adalah mampu untuk penerapan dan pengawasan terhadap SOP dapat dilakukan dengan cara seperti: memberikan training terlebih dahulu pada petugas supaya dalam melakukan kinerja dan melayani dapat sigap serta tanggap.
4. Prioritas keempat yang sebaiknya segera diimplementasikan oleh Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak adalah menjalani pelatihan (*training*) agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan keinginannya yaitu dengan cara: memahami keinginan dan kemaupan konsumen melalui pendekatan kritik dan saran.

### Kesimpulan Hasil

Dari hasil pengolahan data yang didapat dari kualitas layanan pada pengintegrasian metode *servqual* dan QFD di Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan data menggunakan metode *Servqual*, didapatkan semua atribut masih menghasilkan *gap* dengan skor negatif pada atribut pelayanan Pelabuhan penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak. Dari 21 atribut yang ada terlihat semua atribut mendapatkan nilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

- atas apa yang diraskan oleh konsumen belum sesuai dengan harapannya. Maka dari semua atribut itu perlu ditingkatkan lagi agar memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.
2. Dari hasil pengolahan data dengan QFD, yaitu diperoleh dengan urutan prioritas atribut pelayanan yang pertama dalam pelayanan pada Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak, yaitu dengan urutan prioritas atribut pelayanan yang pertama adalah kebersihan ruang tunggu dan fasilitas yang ada dengan hasil nilai NRW sebesar 7,20%. Kedua fasilitas utama (kursi, toilet, tempat ibadah, tempat *check-in*, dan kantin) dengan hasil nilai NRW sebesar 6,65%. Ketiga kapasitas kursi di ruang tunggu mendapatkan nilai NRW sebesar 6,27%. Dan keempat, area parkir yang cukup luas dengan hasil nilai NRW sebesar 6,21%. Serta kelima, keamanan barang bawaan calon penumpang dengan hasil nilai NRW sebesar 5,88%.
  3. Dengan metode QFD dapat digunakan untuk memberikan saran perbaikan kualitas pelayanan pada Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak guna memenuhi kebutuhan kepuasan konsumen dengan mengacu pada variabel pelayanan dan prioritas respon teknis. Maka variabel dan prioritas respon teknis yang dapat diprioritaskan untuk peningkatan dan pengembangan adalah lengkapnya fasilitas utama maupun pendukung seperti ketersediaan tempat duduk yang bersih dan banyak, terjaminnya keamanan penumpang dan barang bawannya, petugas berpakaian rapi serta bersih, dan petugas selalu tanggap akan keluhan calon penumpang tanpa memandang status sosial calon penumpang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al-Arif, R. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 164–181.
- [2] Kotler. (2010). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Speedboat Tidore-Sofifi. *Jurnal Rekayasa Konstruksi Mekanika Sipil*, 3(2), 89–96.
- [3] Hariastuti, & Ardiansyah. (2013). Peningkatan Kualitas Layanan Kepada Pelanggan Di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 12(2), 192–200.
- [4] Keller. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Research Workshop and*, 4, 103–109.
- [5] Sari, Ayu kartika (2017). *Upaya peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan dengan menggunakan integrasi metode*.
- [6] Riyasa, Y. (2007). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “Jurnal Bisnis & Akuntansi”*, 6(2), 32.
- [7] Setyono, H., & Fitriani, D. (2016). *Balance Vol. XIII No. 2 | Juli 2016 MERANCANG DAN MENGEMBANGKAN MODEL KEPUASAN MAHASISWA PRODI MANAJEMEN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) BERDASARKAN VOICE OF CUSTOMER*. XIII(2).
- [8] Susetyo, Della Pratama. Moeis, Armand Omar. Wibisono, D. K. (2019). Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Kunjungan Pelabuhan Perairan Pedalaman: Studi Kasus Pelabuhan Talang Duku. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 21, 71–82.