

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

NI KADEK INDY PRISITA^{1)*}, A.A. AYU MIRAH KENCANAWATI²⁾, GEDE SANTANU³⁾

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Politeknik Negeri Bali

Kdindyprisita01@gmail.com (corresponding)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan sistem X-ray di Pelabuhan Benoa dan memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan. 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)* menunjukkan tingkat kesesuaian (TKi) antara kepentingan dan kinerja sebesar 93,65% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sistem X-ray di Pelabuhan Benoa sudah memenuhi harapan *passengers* namun masih perlu dilakukan perbaikan. Berdasarkan 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*

ABSTRACT

This study aims to assess the service quality of the X-ray system at Benoa Port and provide recommendations for improving service quality at Benoa Port. The analysis methods used are the Service Quality (Servqual) method to identify gaps between the perceptions and expectations of passengers regarding service quality at Benoa Port and the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine service improvement priorities. The sample of this study consisted of 96 cruise passengers in 2024. The result of the research using the servqual method indicate that there are gaps in all dimensions. The highest gap is in the tangible dimension with -0,49 and 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 score of 0,91 indicating that the service quality provided almost meets the passengers expectations but is not yet perfect. The analysis result using Importance Performance Analysis (IPA) method show a conformity rate (TKi) between importance and performance of 93,65%, indicating that the quality of the X-ray service system at Benoa Port meets the passengers expectations but still requires improvements. Based on the Cartesian Diagram, there are 5 attributes located in quadrant I, which means that improvements are necessary, consisting of the dimensions of tangibles, responsiveness, and empathy.

Keywords: *Service quality (servqual); importance performance analysis (IPA); X-ray system; port; perception and expectation.*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi, manajemen mutu menjadi elemen krusial dalam menjalankan suatu bisnis. Keberhasilan bisnis tidak hanya ditentukan oleh produk yang dihasilkan tetapi juga strategi yang matang untuk mencapai tujuan perusahaan. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong kreativitas manusia untuk menghasilkan produk dan layanan yang lebih efisien, namun hal tersebut juga menciptakan tantangan khusus untuk mampu menghasilkan produk atau layanan yang sesuai dengan target pasar dan kebiasaan pelanggan.

Penerima jasa seringkali mengeluhkan produk atau layanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Ini menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas produk, pelayanan, dan kecepatan produksi. 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. Dengan kualitas pelayanan yang baik, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut (Indrasari, 2019) kepuasan pelanggan merupakan 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.

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*.

Selama beberapa tahun terakhir Pelabuhan Benoa mengalami peningkatan jumlah kunjungan *cruise* yang membawa banyak *passengers* didalamnya. 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.

Adanya hambatan 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 adanya suatu hambatan. 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*.

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 menganalisis tingkat kesesuaian ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan X-ray di Pelabuhan Benoa.

Rumusan Masalah

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

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan X-ray PT Pelindo Cabang Benoa.
2. Untuk menganalisis atribut-atribut dalam kualitas pelayanan yang memerlukan perbaikan di PT Pelindo Cabang Benoa.
3. Untuk merumuskan rekomendasi model pelayanan X-ray yang efektif guna menunjang kenyamanan dan keamanan *passengers*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian statistik deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif merupakan suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Sugiyono, 2022). Subjek pada penelitian ini merupakan *passengers cruise* di Pelabuhan Benoa. Sampel pada penelitian ini berjumlah 96 orang *passengers cruise* di tahun 2024 dengan pengambilan sampel menggunakan teknik sampel *nonprobability sampling* yaitu *sampling incidental*. *Sampling incidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* dapat digunakan sebagai sampel, jika orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2022). Indikator yang digunakan untuk penelitian ini yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner dengan skala likert 5 poin yang terdiri dari 5 = sangat setuju, 4 = setuju, 3 = netral, 2 = tidak setuju, 1 = sangat tidak setuju. Pengujian instrumen data dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah itu dilakukan analisis dengan metode *Service Quality (Servqual)* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang diperoleh setelah penelitian adalah data yang valid atau tidak (Ghozali, 2018). Untuk mengetahui apakah masing-masing variabel dalam penelitian ini telah benar-benar mengukur apa yang ingin diukur, maka metode yang digunakan adalah metode *product moment* dengan tingkat signifikansi 5%. Uji validitas dikatakan valid jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Berikut merupakan hasil dari uji validitas yaitu:

1) Persepsi

Dapat diketahui bahwa semua atribut pernyataan dimensi pelayanan X-ray meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki nilai signifikansi yaitu 0,000 menunjukkan hasil yang kurang dari 0,05. Dengan demikian, seluruh 21 pernyataan dinyatakan valid dalam mengukur persepsi kualitas pelayanan X-ray.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Persepsi Pelayanan X-Ray

No	Service Quality Dimensions	Atribut Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	X1.1	0,747	0,000	Valid
		X1.2	0,799	0,000	Valid
		X1.3	0,828	0,000	Valid
		X1.4	0,841	0,000	Valid
		X1.5	0,781	0,000	Valid
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	X2.6	0,771	0,000	Valid
		X2.7	0,821	0,000	Valid
		X2.8	0,771	0,000	Valid
		X2.9	0,805	0,000	Valid
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	X3.10	0,722	0,000	Valid
		X3.11	0,746	0,000	Valid
		X3.12	0,743	0,000	Valid
		X3.13	0,799	0,000	Valid
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	X4.14	0,709	0,000	Valid
		X4.15	0,736	0,000	Valid
		X4.16	0,817	0,000	Valid
		X4.17	0,839	0,000	Valid
5.	Empati (<i>Empathy</i>)	X5.18	0,738	0,000	Valid
		X5.19	0,72	0,000	Valid
		X5.20	0,788	0,000	Valid
		X5.21	0,837	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah, 2024

2) Harapan

Dapat diketahui bahwa semua atribut pernyataan dimensi pelayanan X-ray meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki nilai signifikansi yaitu 0,000 menunjukkan hasil yang kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa dari keseluruhan dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang memiliki 21 pernyataan dinyatakan valid untuk mengukur harapan kualitas pelayanan X-ray.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Harapan Pelayanan X-Ray

No	Service Quality Dimensions	Atribut Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig	Keterangan
1.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Y1.1	0,727	0	Valid
		Y1.2	0,807	0	Valid
		Y1.3	0,684	0	Valid
		Y1.4	0,705	0	Valid
		Y1.5	0,674	0	Valid
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Y2.6	0,769	0	Valid
		Y2.7	0,771	0	Valid
		Y2.8	0,782	0	Valid
		Y2.9	0,872	0	Valid
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Y3.10	0,774	0	Valid
		Y3.11	0,742	0	Valid
		Y3.12	0,719	0	Valid
		Y3.13	0,727	0	Valid
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Y4.14	0,747	0	Valid
		Y4.15	0,604	0	Valid
		Y4.16	0,733	0	Valid
		Y4.17	0,732	0	Valid
5.	Empati (<i>Empathy</i>)	Y5.18	0,753	0	Valid
		Y5.19	0,651	0	Valid
		Y5.20	0,68	0	Valid
		Y5.21	0,719	0	Valid

Sumber: Data Diolah, 2024

b. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2022) reliabilitas digunakan untuk memastikan derajat konsistensi dan stabilitas data. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui hasil pengukuran, jika pengukuran yang dilakukan lebih dari satu kali. Pengujian reliabilitas instrumen ini dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha. Jika nilai Cronbach Alpha $\alpha > 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik atau terpercaya. Jika nilai Cronbach Alpha $< 0,6$, maka instrumen yang tersebut tidak reliabel.

1) Persepsi

Dapat diketahui bahwa hasil dari uji reliabilitas persepsi, dimensi dari *service quality* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari standar cronbach's alpha yaitu 0,6, sehingga seluruh dimensi tersebut dinyatakan reliabel.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Pelayanan X-Ray

Dimensi <i>Servqual</i>	Jumlah Atribut	Cronbach's Alpha	Standar Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i>	5	0,850	0,6	Reliabel
<i>Reliability</i>	4	0,789	0,6	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	4	0,737	0,6	Reliabel
<i>Assurance</i>	4	0,776	0,6	Reliabel
<i>Empathy</i>	4	0,767	0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2024

2) Harapan

Dapat diketahui bahwa dimensi dari *service quality* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari standar cronbach's alpha yaitu 0,6, sehingga seluruh dimensi tersebut dinyatakan reliabel.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelayanan X-Ray

Dimensi <i>Servqual</i>	Jumlah Atribut	Cronbach's Alpha	Standar Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i>	5	0,765	0,6	Reliabel
<i>Reliability</i>	4	0,811	0,6	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	4	0,718	0,6	Reliabel
<i>Assurance</i>	4	0,665	0,6	Reliabel
<i>Empathy</i>	4	0,656	0,6	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2024

Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual*

a. Perhitung *Service Quality*

Analisis kualitas pelayanan menggunakan Model *Servqual* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk tiap pasang pernyataan yang berkaitan dengan persepsi (kenyataan) dan harapan (ekspektasi) (Saputra & Rosihan, 2023) *Gap* merupakan nilai selisih antara persepsi dengan harapan untuk mengetahui kualitas pelayanan X-Ray di Pelabuhan Benoa (Ekowati et al., 2021).

Tabel 4 Nilai *Servqual*

Indikator	Pernyataan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap
<i>Tangible</i>	atribut 1	4,00	4,27	-0,27
	atribut 2	3,41	4,44	-1,03
	atribut 3	3,83	4,09	-0,26
	atribut 4	3,40	3,99	-0,59
	atribut 5	3,89	4,19	-0,30
	Rata-Rata		3,70	4,20
<i>Reliability</i>	atribut 6	4,03	4,24	-0,21
	atribut 7	3,41	4,09	-0,69
	atribut 8	3,70	4,06	-0,36
	atribut 9	3,85	4,06	-0,21
	Rata-rata		3,75	4,11
<i>Responsiveness</i>	atribut 10	4,16	4,34	-0,19
	atribut 11	4,06	4,03	0,03
	atribut 12	3,73	4,35	-0,63
	atribut 13	3,40	4,27	-0,88
	Rata-Rata		3,84	4,25

Assurance	atribut 14	4,28	4,21	0,07
	atribut 15	4,17	4,04	0,13
	atribut 16	4,01	4,23	-0,22
	atribut 17	3,41	4,36	-0,96
	Rata-Rata	3,97	4,21	-0,24
Empathy	atribut 18	4,01	4,33	-0,32
	atribut 19	3,77	4,03	-0,26
	atribut 20	3,79	4,09	-0,30
	atribut 21	3,39	4,27	-0,89
	Rata-Rata	3,74	4,18	-0,44
Jumlah		79,68	88,01	-8,33
Gap Minimum				-1,03
Gap Maksimum				0,13

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5 di atas, terdapat hasil dari nilai persepsi/kenyataan dan nilai harapan *passengers* terhadap dimensi *servqual* yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Berdasarkan penilaian yang didapat, nilai persepsi *passengers* sebesar 79,68 dan nilai harapan sebesar 88,01, sehingga masih terdapat *Gap* sebesar -8,33. *Gap* ini terjadi karena tidak terpenuhinya harapan *passengers* terhadap kinerja pelayanan X-ray yang ada di Pelabuhan Benoa.

b. Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan

Dalam menganalisis kualitas pelayanan menurut (Hidayat et al., 2023) dapat digunakan persamaan yaitu:

$$\text{Kualitas Pelayanan (Q)} = \frac{\text{Persepsi (Kinerja)}}{\text{Harapan}}$$

Yang mana dari hasil perhitungan tersebut jika kualitas pelayanan (Q) > 1 maka pelayanan dikatakan baik. Berikut merupakan hasil perhitungan dari kualitas pelayanan yaitu:

Tabel 5 Perhitungan Kualitas Pelayanan (Q)

No	Dimensi	Persepsi (P)	Harapan (E)	Gap	Q=P/E
1	<i>Tangible</i>	3,70	4,20	-0,49	0,88
2	<i>Reliability</i>	3,75	4,11	-0,37	0,91
3	<i>Responsiveness</i>	3,84	4,25	-0,41	0,90
4	<i>Assurance</i>	3,97	4,21	-0,24	0,94
5	<i>Empathy</i>	3,74	4,18	-0,44	0,89
	Rata-Rata	3,80	4,19	-0,39	0,91

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 6 diatas, maka dapat diketahui bahwa skor kualitas yang dikatakan baik bila (Q) > 1, Berdasarkan perhitungan di atas, didapat rata-rata dari persepsi sebesar 3,80 lebih kecil dari nilai harapan sebesar 4,19 yang menghasilkan *gap* sebesar -0,39 dengan nilai kualitas pelayanannya sebesar 0,91 yang menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan belum baik karena hasil dari kualitas pelayanan yaitu 0,91 kurang dari 1, sehingga perlu untuk melakukan perbaikan.

c. Analisis *Servqual* Tiap Dimensi

1) *Tangible*

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik yang diperlukan dalam menyelenggarakan layanan. Berdasarkan analisis yang dilakukan, didapat hasil yaitu semua atribut yang ada di dimensi *tangible* mendapatkan nilai negatif (-). *Gap* terbesar berada pada atribut 2 yaitu mesin X-ray dapat berfungsi dengan baik. Penilaian ini menunjukkan bahwa *passengers* belum puas dengan kinerja mesin X-ray yang digunakan di Pelabuhan. Hal ini disebabkan karena terdapat mesin X-ray yang rusak saat melakukan pelayanan, sehingga terjadi penumpukan bagasi dan waktu tunggu yang lama sehingga menyebabkan *passengers* kurang nyaman. Lalu *gap* terbesar kedua terdapat pada atribut 4 yang berbunyi petugas X-ray berpenampilan rapi dimana atribut ini mempunyai nilai *Gap* sebesar -0,59. Hal tersebut berarti *passengers* belum puas dengan penampilan rapi petugas X-ray yang menunjukkan bahwa standar penampilan rapi yang diharapkan *passengers* belum terpenuhi oleh petugas X-ray, sehingga perlu dilakukan perbaikan atau kebijakan terkait penampilan agar bisa memenuhi bahkan melampaui harapan *passengers*. Selain itu, pada atribut 1,3, dan 5 juga mendapatkan penilaian negatif dengan nilai -0,27, -0,26, dan -0,30. Atribut tersebut adalah fasilitas X-ray tertata rapi, tersedia ruang tunggu yang nyaman bagi *passengers*, dan

area X-ray selalu terjaga kebersihannya. *Gap* tersebut menunjukkan bahwa meskipun aspek-aspek tersebut mendapatkan nilai kesenjangan yang tidak terlalu besar, tetapi masih ada ruang untuk melakukan perbaikan agar memenuhi harapan *passengers*.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata persepsi adalah 3,70 sementara nilai rata-rata harapan adalah 4,20 yang menghasilkan *gap* rata-rata sebesar -0,49. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat ketidakpuasan terhadap fasilitas X-ray dibandingkan dengan harapan *passengers*. Peningkatan dalam beberapa aspek terutama mesin X-ray dan penampilan petugas akan membantu memenuhi atau melebihi harapan. Kebersihan dan kenyamanan area tunggu juga perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan *passengers* secara keseluruhan.

2) *Reliability*

Kehandalan terdiri dari dua aspek yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan kemampuan untuk dipercaya oleh *passengers* dalam hal memberikan layanan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Berdasarkan analisis yang dilakukan, diketahui bahwa pada dimensi *reliability gap* terbesar terdapat pada atribut 2 yaitu kecepatan dalam proses pelayanan X-ray baik dengan *Gap* sebesar -0,69. *Gap* ini menunjukkan bahwa *passengers* masih merasa pelayanan X-ray tidak selalu tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini disebabkan oleh kerusakan mesin yang menghambat proses pelayanan X-ray. Kondisi ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan X-ray di Pelabuhan Benoa masih perlu diperbaiki untuk memastikan pelayanan yang lebih efektif dan memuaskan bagi *passengers*. Selanjutnya pada atribut 3 yaitu petugas memberikan pelayanan yang nyaman kepada *passengers* dengan *Gap* sebesar -0,36. Meskipun *Gap* ini kecil, *passengers* masih merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas X-ray di Pelabuhan Benoa. Atribut 1 dan atribut 4 yaitu pelayanan X-ray yang diberikan sesuai dengan prosedur dan petugas mampu menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan oleh *passengers* dengan *Gap* masing-masing atribut yaitu -0,21. Hal ini menunjukkan bahwa *passengers* cukup puas dengan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah, namun masih ada ruang untuk melakukan perbaikan.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata persepsi yaitu 3,75 dan nilai rata-rata harapan yaitu 4,11 menghasilkan *gap* rata-rata sebesar -0,37. Ini menunjukkan bahwa meskipun *passengers* cukup puas dengan layanan X-ray yang ada, masih terdapat ketidakpuasan yang perlu dilakukan perbaikan terutama kecepatan proses layanan dan kenyamanan layanan yang diberikan agar memenuhi harapan *passengers*.

3) *Responsiveness*

Daya tanggap yaitu kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu dan merespon kebutuhan *passengers* dengan baik dan cepat. Berdasarkan tabel 4.25 di atas, pada dimensi *responsiveness* terdapat kesenjangan pada atribut 4,3 dan 1 yaitu kelancaran komunikasi antara petugas dengan *passengers*, petugas tanggap terhadap permintaan *passengers*, dan petugas tanggap dalam membantu *passengers* yang mengalami kesulitan dengan *Gap* masing-masing atribut yaitu -0,88, -0,63, dan -0,19. Hal ini menunjukkan bahwa petugas X-ray kurang responsif dan tidak selalu siap terhadap permintaan *passengers* serta komunikasi antara petugas dan *passengers* belum berjalan dengan lancar. Ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan *passengers* merasa tidak mendapatkan informasi yang jelas, yang pada akhirnya menurunkan kualitas pelayanan yang ada. Harapan *passengers* terhadap kecepatan respons dan efektivitas komunikasi belum terpenuhi, sehingga diperlukan adanya perbaikan dalam pelatihan petugas untuk meningkatkan responsivitas dan kemampuan komunikasi agar dapat memenuhi ekspektasi *passengers* dengan baik. Ketanggapan petugas dalam membantu *passengers* mendapatkan *gap* sebesar -0,19 yang menunjukkan ketidakpuasan dari *passengers* terhadap ketidakmampuan petugas dalam memberikan bantuan yang cepat dan efektif yang membuat *passengers* merasa tidak mendapat dukungan yang mereka butuhkan ketika menghadapi masalah.

Terdapat penilaian positif pada atribut 2 yaitu petugas menangani keluhan dengan segera dengan *Gap* 0,03. Hal ini menunjukkan bahwa *passengers* merasa bahwa petugas X-ray dapat membantu mereka yang mengalami kesulitan dan cepat dalam menanggapi keluhan yang disampaikan. Nilai *gap* ini menunjukkan bahwa harapan *passengers* terhadap responsivitas petugas dalam menangani situasi sulit dan penanganan keluhan sudah terpenuhi dengan baik.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata persepsi yaitu 3,84 dan nilai rata-rata harapan yaitu 4,25 menghasilkan *gap* rata-rata sebesar -0,41. Untuk meningkatkan kepuasan *passengers* perlu dilakukan peningkatan dalam hal ketanggapan petugas terhadap permintaan dan keluhan *passengers* serta memperbaiki komunikasi antara petugas dan *passengers*.

4) *Assurance*

Jaminan merupakan salah satu unsur utama dalam pelayanan yang mengacu pada pengetahuan dan keramahan pemberi layanan untuk dipercaya dan diyakini oleh pelanggan. Berdasarkan analisis yang

dilakukan, diketahui bahwa pada dimensi *assurance* terdapat *gap* pada atribut 3 dan atribut 4 dengan nilai *Gap* sebesar -0,22 dan -0,96 yaitu petugas mampu menjawab pertanyaan *passengers* dan petugas memiliki keterampilan yang sesuai dengan pelayanan X-ray. Hal tersebut menunjukkan bahwa *passengers* merasa petugas X-ray belum sepenuhnya mampu memberikan jawaban yang memuaskan atas pertanyaan yang diajukan dan keterampilan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan X-ray masih belum memenuhi harapan mereka. Ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa adanya kebutuhan untuk meningkatkan keterampilan petugas X-ray dalam memberikan informasi yang tepat dan memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan *passengers* dengan baik.

Terdapat penilaian positif dari *passengers* pada atribut 1 dan atribut 2 dengan *Gap* sebesar 0,07 dan 0,13 yaitu petugas dapat menumbuhkan rasa percaya *passengers* dan petugas memberikan rasa aman pada pelayannya. Hal ini menunjukkan bahwa *passengers* merasa bahwa petugas X-ray berhasil membangun kepercayaan dan memberikan rasa aman kepada *passengers* selama proses pelayanan X-ray. Nilai *gap* ini menunjukkan bahwa *passengers* merasa harapan mereka terhadap kepercayaan dan keamanan yang diberikan oleh petugas X-ray telah terpenuhi dengan baik.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata persepsi yaitu 3,97 dan nilai rata-rata harapan yaitu 4,21 menghasilkan *gap* rata-rata sebesar -0,24 yang menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan petugas X-ray agar dapat memenuhi harapan *passengers*.

5) *Empathy*

Empati dalam suatu pelayanan adalah perhatian yang mendalam, keseriusan dan sikap simpatik terhadap kebutuhan pelanggan. Berdasarkan analisis yang dilakukan, diketahui bahwa pada dimensi *empathy gap* terbesar pada atribut 4 sebesar -0,89 yaitu petugas sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan *passengers*. Kurangnya perhatian dan empati dari petugas membuat *passengers* merasa tidak diperlakukan dengan baik seperti kurangnya komunikasi yang ramah dengan *passengers*.

Terdapat penilaian negatif pada atribut 1, atribut 2, dan atribut 3 dengan *Gap* masing-masing atribut sebesar -0,32, -0,26, dan -0,30 yaitu petugas memberikan pelayanan dengan sopan, petugas memahami dengan baik kebutuhan *passengers* dan petugas memberikan perhatian individual terhadap seluruh *passengers*. *Gap* ini menunjukkan bahwa harapan *passengers* terhadap aspek-aspek tersebut belum terpenuhi, sehingga masih perlu dilakukan peningkatan untuk memenuhi harapan *passengers*.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata persepsi yaitu 3,74 dan nilai rata-rata harapan yaitu 4,18 menghasilkan *gap* rata-rata sebesar -0,44. Kesenjangan ini menandakan bahwa petugas X-ray perlu lebih meningkatkan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan *passengers* agar dapat memenuhi harapan mereka dengan baik.

Berdasarkan analisis *servqual* terhadap lima dimensi pelayanan X-ray di Pelabuhan Benoa yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan negatif antara persepsi dan harapan pada masing-masing dimensi. Dimensi *tangible*, *responsiveness* dan *empathy* memiliki kesenjangan terbesar yang menunjukkan bahwa perbaikan diperlukan dalam aspek fasilitas fisik, perhatian dan pemahaman petugas terhadap *passengers*, serta responsivitas dan komunikasi yang baik juga perlu diperhatikan. Selain itu, peningkatan dalam kecepatan proses pelayanan dan keterampilan teknis petugas juga sangat diperlukan untuk memenuhi harapan *passengers* dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Perhitungan Dengan Metode *Importance Performance Analysis*

a. Analisis Kuadran

Berikut merupakan skor rata-rata dari persepsi(kinerja) dan harapan yaitu:

Tabel 6 Analisis Kuadran

No Atribut	Skor Kinerja	Rata-Rata	Skor Kepentingan	Rata-Rata
atribut 1	384	4,00	410	4,27
atribut 2	327	3,41	426	4,44
atribut 3	368	3,83	393	4,09
atribut 4	326	3,40	383	3,99
atribut 5	373	3,89	402	4,19
atribut 6	387	4,03	407	4,24
atribut 7	327	3,41	393	4,09
atribut 8	355	3,70	390	4,06
atribut 9	370	3,85	390	4,06
atribut 10	399	4,16	417	4,34
atribut 11	390	4,06	387	4,03
atribut 12	358	3,73	418	4,35

atribut 13	326	3,40	410	4,27
atribut 14	411	4,28	404	4,21
atribut 15	400	4,17	388	4,04
atribut 16	385	4,01	406	4,23
atribut 17	327	3,41	419	4,36
atribut 18	385	4,01	416	4,33
atribut 19	362	3,77	387	4,03
atribut 20	364	3,79	393	4,09
atribut 21	325	3,39	410	4,27
Jumlah	7649	79,7	8449	87,98
Rata-Rata	364,24	3,80	402,33	4,19

b. Skor rata-rata tingkat kinerja (X) dan harapan (Y)

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{X}_i = \frac{79,7}{21}$$

$$\bar{X}_i = 3,80$$

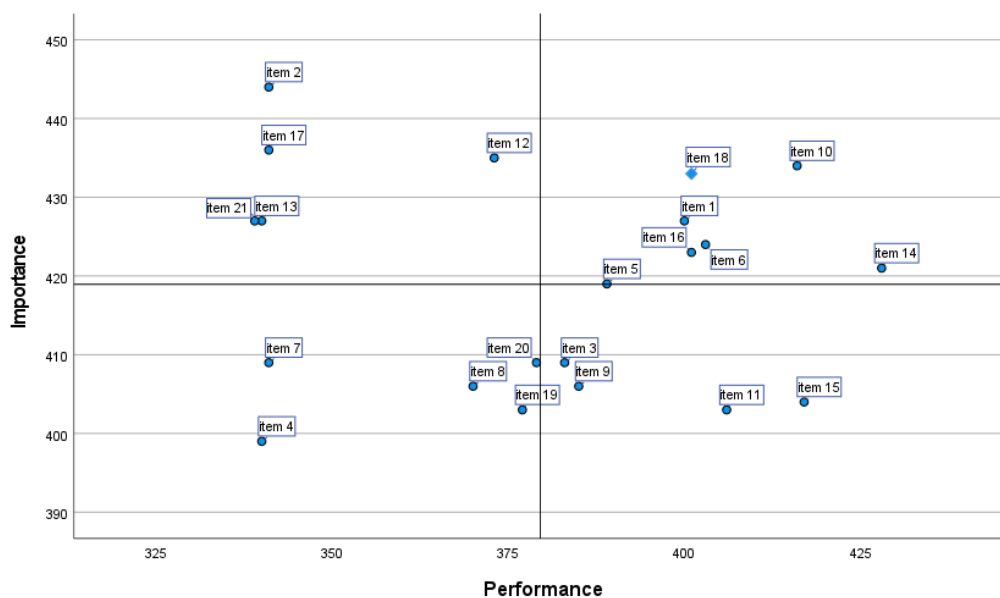
$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{87,98}{21}$$

$$\bar{Y}_i = 4,19$$

c. Diagram Kartesius

Hasil dari perhitungan akan digambarkan pada diagram kartesius berdasarkan skor rata-rata dari kualitas pelayanan yaitu persepsi dan harapan yang sudah dilakukan sebelumnya. Diagram ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan dan atribut yang perlu dipertahankan oleh Pelabuhan Benoa. Berikut merupakan hasil analisis dengan diagram kartesius yaitu:



Gambar 1 Diagram Kartesius

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan gambar 1 di atas, didapat hasil mengenai atribut-atribut yang perlu perbaikan, atribut yang perlu dipertahankan, atribut dengan prioritas rendah, dan atribut yang berlebihan.

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini mencakup aspek-aspek yang dianggap penting oleh *passengers*, namun pada kenyataannya aspek tersebut belum memenuhi harapan *passengers*. Tingkat kinerja aspek yang ada di kuadran I lebih rendah dibandingkan dengan harapan *passengers*. Oleh karena itu, kinerja dari aspek-aspek dalam kuadran ini harus ditingkatkan agar sesuai dengan apa yang *passengers* harapkan. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan diagram kartesius, didapat hasil atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan karena dinilai tidak sesuai dengan harapan *passengers* terhadap pelayanan X-ray yang diberikan di Pelabuhan Benoa. Berikut merupakan atribut yang masuk ke dalam kuadran I dan rekomendasi perbaikan yaitu:

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

Kuadran II (Mempertahankan Kinerja)

Kuadran ini menunjukkan tingkat kinerja dan tingkat harapan yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sangat penting dan memiliki kinerja yang memuaskan. Oleh karena itu, aspek-aspek yang ada di kuadran II perlu dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena sangat diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan. Berdasarkan perhitungan menggunakan diagram kartesius, atribut-atribut yang perlu dipertahankan oleh perusahaan adalah atribut yang berada di kuadran II karena *passengers* merasa bahwa atribut tersebut telah memenuhi harapan mereka. Atribut-atribut yang harus dipertahankan yaitu:

- 1) Fasilitas X-ray tertata rapi (Bukti Fisik)
- 2) Area X-ray selalu terjaga kebersihannya (Bukti Fisik)
- 3) Pelayanan X-ray yang diberikan sesuai dengan prosedur (Keandalan)
- 4) Petugas X-ray tanggap dalam membantu *passengers* yang mengalami kesulitan (Daya Tanggap)
- 5) Petugas X-ray bisa menumbuhkan rasa percaya *passengers* (Jaminan)
- 6) Petugas X-ray mampu menjawab pertanyaan *passengers* (Jaminan)
- 7) Petugas X-ray memberikan pelayanan dengan sopan (Empati)

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pernyataan yang berada dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerjanya juga dinilai biasa saja. Hal ini berarti pernyataan dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang rendah serta kinerjanya kurang memuaskan menurut pelanggan. Perbaikan terhadap pernyataan dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali dengan memperhatikan pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan, sehingga atribut yang berada pada kuadran ini mendapatkan prioritas rendah untuk diperbaiki. Berikut merupakan atribut yang terdapat dalam kuadran ini yaitu:

- 1) Petugas X-ray berpenampilan rapi (Bukti Fisik)
- 2) Kecepatan dalam proses pelayanan X-ray baik (Keandalan)
- 3) Petugas X-ray memberikan pelayanan X-ray yang nyaman kepada *passengers* (Keandalan)
- 4) Petugas X-ray memahami dengan baik kebutuhan dari *passengers* (Empati)
- 5) Petugas X-ray memberikan perhatian individual terhadap seluruh *passengers* (Empati)

Kuadran IV (Perlu Dikurangi)

Pernyataan yang ada dalam kuadran ini memiliki tingkat harapan yang rendah menurut pelanggan akan tetapi kinerjanya dinilai baik, sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pernyataan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dilakukan dengan sangat baik, namun pelanggan merasa bahwa pernyataan tersebut tidak terlalu penting atau kurang diharapkan. Berikut merupakan atribut yang ada di kuadran IV yaitu:

- 1) Tersedia ruang tunggu yang nyaman bagi *passengers* (Bukti Fisik)
- 2) Petugas X-ray mampu menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan oleh *passengers* (Keandalan)
- 3) Petugas X-ray menangani keluhan dengan segera (Daya Tanggap)
- 4) Petugas X-ray memberikan rasa aman pada pelayanannya (Jaminan)

Berdasarkan analisis kuadran menggunakan diagram kartesius, dapat disimpulkan bahwa terdapat empat kuadran yang menggambarkan posisi atribut-atribut dalam kategori kualitas pelayanan sistem X-ray di Pelabuhan benoa. Kuadran I merupakan prioritas utama yang menunjukkan aspek-aspek yang dianggap penting oleh *passengers* namun belum memenuhi harapan mereka, sehingga di kuadran I ini perlu perbaikan. Kuadran II menunjukkan aspek-aspek yang telah memenuhi harapan *passengers* dengan kinerja yang memuaskan, sehingga

perlu dipertahankan. Kuadran III menunjukkan aspek-aspek yang memiliki prioritas rendah karena dianggap kurang penting oleh *passengers* dan kinerjanya dinilai biasa saja. Kuadran IV menunjukkan aspek-aspek yang kinerjanya dianggap baik oleh *passengers*, namun dianggap kurang penting sehingga perlu dikurangi fokusnya.

Dengan demikian analisis kuadran memberikan pandangan secara menyeluruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan sistem X-ray dengan memprioritaskan perbaikan pada aspek-aspek yang memiliki prioritas utama.

PENUTUP

Simpulan

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

- 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.
- 2) Hasil analisis dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* menggunakan diagram kartesius menunjukkan dimensi yang perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanannya yaitu berada di kuadran I (Prioritas Utama). Atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan karena dinilai tidak sesuai dengan harapan *passengers* terhadap pelayanan X-ray yang diberikan di Pelabuhan Benoa 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).

Saran

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

- 1) Untuk meningkatkan keandalan mesin X-ray diharapkan untuk melakukan pemeliharaan rutin dan pengecekan berkala. Hal ini karena mesin X-ray yang berfungsi dengan baik adalah kunci dalam memastikan keamanan dan kenyamanan *passengers*, serta menghindari potensi kerusakan yang dapat mengganggu operasional.
- 2) Peningkatan responsivitas petugas X-ray dapat dilakukan dengan menyelenggarakan pelatihan dan evaluasi kinerja secara berkala untuk memberikan feedback serta memberikan reward bagi petugas yang menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini diperlukan untuk memastikan petugas dapat merespon permintaan dan kebutuhan *passengers* dengan cepat dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan *passengers*.
- 3) Untuk memudahkan *passengers* dalam meminta bantuan kepada petugas dapat dilakukan dengan dilakukannya pelatihan rutin kepada petugas meliputi komunikasi, teknik pelayanan prima dan prosedur pelayanan. Selain itu, penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai prosedur X-ray dan kontak petugas yang dapat dihubungi akan mempermudah *passengers* dalam meminta bantuan.
- 4) Peningkatan keterampilan petugas X-ray dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan khusus untuk mendapatkan sertifikasi dan mengadakan program pengembangan berkelanjutan bagi petugas. Hal ini untuk memastikan bahwa petugas memiliki kompetensi teknis yang memadai dan dapat mengikuti standar dan teknologi terbaru, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada *passengers*.
- 5) Untuk mengutamakan kepentingan *passengers* dapat ditingkatkan melalui pendekatan secara empatik dalam melayani serta mengimplementasikan kebijakan yang lebih berfokus pada kepuasan *passengers* seperti waktu respon yang cepat dan penanganan keluhan dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- 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*.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra. (2016). *Service, quality dan satisfaction* (4th ed.).
- 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).
- Ghozali, M. C. Ph. D. C. A. Prof. H. I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (I).
- 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>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.; 4th ed.). ALFABETA.