

**KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN BONGKAR MUAT
DI PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG SUNDA KELAPA
DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD**

TESIS



Oleh :

YOLA ANDA ROZZA

NPM : 1710018312008

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2021

**KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN BONGKAR MUAT
DI PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG SUNDA KELAPA
DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD**

Oleh :

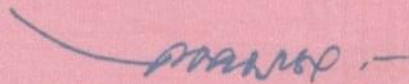
**YOLA ANDA ROZZA
NPM : 1710018312008**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 10 Agustus 2021

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

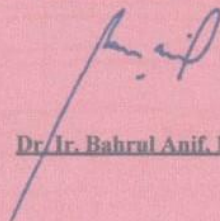


Ir. M. Nursvaifi Yulius, MTM., Ph.D



Dr. Ir. Rini Mulyani, ST., M.Sc (Eng)

Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil



Dr. Ir. Bahrul Anif, M.T

**KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN BONGKAR MUAT
DI PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG SUNDA KELAPA
DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD**

Oleh :

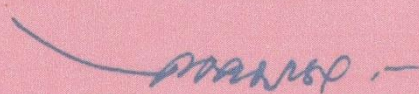
**YOLA ANDA ROZZA
NPM : 1710018312008**


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 10 Agustus 2021

Tim Penguji :

Ketua,

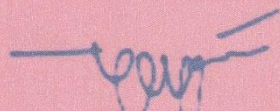
Sekretaris,

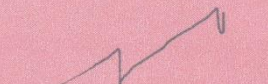

Ir. M. Nursyaifi Yulius, MTM., Ph.D


Dr. Ir. Rini Mulvani, ST., M.Sc(Eng)

Anggota,

Anggota,


Dr. Ir. Harvank MTP


Dr. Ir. Eva Rita, M.Eng

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Teknik pada tanggal 10 Agustus 2021

Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Dekan,



Prof. Dr. Ir. Nafryzal Carlo, M.Sc

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **YOLA ANDA ROZZA**

NPM : 1710018312008

Program Studi : Magister Teknik Sipil

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis dengan judul :

**“KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN BONGKAR MUAT
PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG SUNDA KELAPA DENGAN
METODE SERVQUAL DAN QFD”**

Yang dibuat untuk melengkapi persyaratan dalam penyusunan Tesis pada Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Program Studi Magister Teknik Sipil di Universitas Bung Hatta. Se jauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari tesis yang telah dipublikasikan sebelumnya dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan Gelar Magister Teknik dalam lingkungan Universitas Bung Hatta maupun Perguruan Tinggi atau Istansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Apabila dikemudian hari ternyata tidak sesuai dengan pernyataan di atas, maka penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan yang telah ditentukan.

Padang, 10 Agustus 2021

Penulis,



YOLA ANDA ROZZA

KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN BONGKAR MUAT DI PT. PELABUHAN INDONESIA II CABANG SUNDA KELAPA DENGAN METODE SERVQUAL DAN QFD

ABSTRAK

Seiring dengan laju pertumbuhan ekonomi, sarana dan prasarana pelabuhan dituntut agar dapat mengikuti peningkatan kegiatan di pelabuhan. Disamping peningkatan infrastruktur, kualitas pelayanan juga mempengaruhi daya saing pelabuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan membuat *instrument* pengukuran kepuasan pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa, ada 5 Faktor dan 21 variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan aspek *service quality*. Kemudian dilanjutkan dengan metode analisis GAP, metode *Importance Performance Analysis* (IPA), metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan gabungan antara kualitatif deskriptif dengan kuantitatif. Jumlah responden ditetapkan sebanyak 29 responden ditetapkan berdasarkan konsep atau sistem *Purposive Sampling*. Dari hasil analisis GAP dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui variabel kepuasan pelanggan berdasarkan aspek *service quality* yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya guna meningkatkan kepuasan pelanggan, yang meliputi 3 variabel kualitas pelayanan yaitu keadaan/ kondisi lapangan/ dermaga/ ruangan/ lingkungan/ gedung yang bersih dan layak, nyaman kemudian sarana di area terminal dapat diakses 24 jam, dan tagihan nota sesuai dengan layanan jasa yang diberikan. Selanjutnya, dari hasil analisa dan perhitungan, didapatkan nilai CSI sebesar 77,81% dan skor rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,89 (skala 1-5). Dari hasil analisa secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa telah merasa “puas” terhadap kualitas pelayanan pelabuhan. Adapun analisa QFD dilakukan untuk menentukan rekomendasi perbaikan yang diperlukan pada 3 variabel diatas. Variabel yang memerlukan prioritas utama adalah variabel yang berhubungan dengan keadaan/ kondisi lapangan/ dermaga/ ruangan/ lingkungan/ gedung yang bersih dan layak, nyaman. Adapun rekomendasi yang diperoleh dari pihak manajemen adalah melakukan penataan dan perbaikan berat..

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Analisis GAP, *Customer Satisfaction Index* (CSI), metode *Quality Function Deployment* (QFD)

**STUDY OF CUSTOMER SATISFACTION LEVELS
PT. INDONESIA PORT II SUNDA KELAPA BRANCH
WITH SERVQUAL AND QFD METHODS**

ABSTRACT

Along with the rate of economic growth, port facilities and infrastructure are required to keep up with increased activities at the port. In addition to improving infrastructure, service quality also affects port competitiveness. This study aims to identify and create an instrument for measuring customer satisfaction at PT. Pelabuhan Indonesia II Sunda Kelapa Branch, there are 5 factors and 21 variables used to measure customer satisfaction based on service quality aspects. Then proceed with the GAP analysis method, the Importance Performance Analysis (IPA) method, the Customer Statistics Index (CSI) method and the Quality Function Deployment (QFD) method. The approach used in this research is a combination of qualitative descriptive and quantitative approaches. The number of respondents was set at 29 respondents based on the concept or purposive sampling system. From the results of the GAP analysis and the Importance Performance Analysis (IPA) method, it is known that customer satisfaction variables are based on service quality aspects which are the main priority to improve service quality in order to increase customer satisfaction, which includes 3 service quality variables, namely state / field conditions / room / environment / building clean and decent, comfortable, then the facilities in the terminal area can be accessed 24 hours, and the bill of lading is in accordance with the services provided. Furthermore, from the analysis and calculation results, get a CSI value of 77.81% and an average satisfaction level score of 3.89 (scale 1-5). From the results of the overall analysis can be said that the customers of PT. Pelabuhan Indonesia II Sunda Kelapa Branch has been "satisfied" with the quality of port services. The QFD analysis is carried out to determine the recommendations for improvement needed on the 3 variables above. Variables that require top priority are variables related to conditions/field conditions/piers/rooms/environments/buildings that are clean and decent, comfortable. The recommendations obtained from the management are to carry out heavy structuring and repairs.

Keywords: customer method, GAP analysis, Customer Statistics Index (CSI), Quality Function Deployment (QFD)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Aset	6
2.2 Management Aset	7
2.3 Kegiatan Bongkar Muat.....	10
2.4 Kualitas	13
2.5 Jasa / Pelayanan	13
2.6 Kualitas Pelayanan (<i>Services Quality</i>).....	14

2.7	Kepuasan Pelanggan	16
2.8	Faktor Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Aspek <i>Service Quality</i>	18
2.8.1	<i>Tangibles</i> /Bukti langsung	20
2.8.2	<i>Reliability</i> /Kehandalan	21
2.8.3	<i>Responsiveness</i> /Ketanggapan	21
2.8.4	<i>Assurance</i> /Jaminan	22
2.8.5	<i>Emphaty</i> /Empati	22
2.9	Kajian Terdahulu tentang Faktor Pengaruh Kepuasan berdasarkan Aspek <i>Services Quality</i>	22
2.10	Analisi Gap dan <i>Importance Performance Analysis</i>	25
2.11	Analisis CSI.....	28
2.12	QFD	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian	32
3.2	Pengumpulan Data.....	34
3.2.1	Pengumpulan Data Tujuan Pertama Penelitian	34
3.2.1.1	Faktor Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Aspek <i>Services Quality</i>	34
3.2.1.2	Kuisisioner.....	36
3.2.2	Pengumpulan Data Tujuan Kedua Penelitian	37
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
3.3.1	Populasi.....	38
3.3.2	Sampel Penelitian	38

3.4	Pengelohan Data dan Analisi Data	39
3.4.1	Analisis Data Tujuan Pertama Penelitian	39
3.4.1.1	Tabulasi data	40
3.4.1.2	Uji Validitas	40
3.4.1.2	Uji Realiabilitas	40
3.4.2	Analisis Data Tujuan Kedua Penelitian	40
3.4.2.1	Analisis Gap.....	40
3.4.2.2	Analisis IPA	40
3.4.2.3	Analisis CSI	43
3.4.2.4	Pengolahan QFD.....	44

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Responden	46
4.2.	Analisis Data dan Pembahasan Tujuan Pertama Penelitian	47
4.2.1.	Uji Validitas	47
4.2.2.	Uji Reliabilitas	49
4.3.	Analisa Data dan Pembahasan Tujuan Kedua Penelitian	50
4.3.1	Analisis Gap.....	50
4.3.2	Analisis IPA.....	55
4.3.3	Analisis CSI	66
4.3.4	Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) Pelayanan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa	68
4.3.4.1	Matriks Kebutuhan Konsumen dan Respon Teknis	68
4.3.4.2	Pengembangan Prioritas <i>Customer Requirement</i>	72

4.3.5	Pengembangan Prioritas <i>Technical Descriptor</i>	76
4.3.5.1	<i>Degree of Difficulty</i>	76
4.3.5.2	<i>Target Value</i>	76
4.3.5.3	<i>Absolute Weight and Percent</i>	77
4.3.5.4	<i>Relative Weight and Percent</i>	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan.....	81
5.2.	Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	28
Gambar 2.2	<i>House of Quality</i>	30
Gambar 3.1	Diagram Alir Penelitian	33
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Pelabuhan	58
Gambar 4.2	Matriks Hubungan <i>Whats and Hows</i>	70
Gambar 4.3	Matriks Hubungan Antar Matriks <i>Hows</i>	71
Gambar 4.4	Hasil Analisa QFD PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Kategori Aset Publik	8
Tabel 2. 2	Aspek <i>Services Quality</i> 1.....	9
Tabel 2. 3	Faktor –faktor dan Variabel Aspek <i>Services Quality</i>	23
Tabel 3. 1	Uraian Faktor dan Variabel Kualitas Pelanggan Berdasarkan Aspek <i>Services Quality</i>	34
Tabel 3. 2	Skor Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 3. 3	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	40
Tabel 4. 1	Distribusi dan Pengembalian Sampel Penelitian.....	47
Tabel 4. 2	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4. 3	Rekapitulasi Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	49
Tabel 4. 4	Gap Analysis Tingkat Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa	51
Tabel 4. 5	Selang Frekuensi Penilaian Analisa GAP	53
Tabel 4. 6	Hasil Gap Analysis Tingkat Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa.....	53
Tabel 4. 7	Rata-rata Tingkat Realita dan Tingkat Harapan	55
Tabel 4. 8	Variabel-variabel Pengukuran Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa pada Kuadran I.....	59
Tabel 4. 9	Variabel-variabel Pengukuran Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa pada Kuadran II.....	60
Tabel 4. 10	Variabel-variabel Pengukuran Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa pada Kuadran III.....	63
Tabel 4. 11	Variabel-variabel Pengukuran Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa pada Kuadran IV	65

Tabel 4. 12 Analisa CSI Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Services Quality</i> ...	66
Tabel 4. 13 Matriks Kebutuhan Konsumen (<i>Whats</i>)	69
Tabel 4. 14 Matriks <i>Technical Descriptor (Hows)</i>	69
Tabel 4. 15 Penyesuaian Tingkat Kepentingan	72
Tabel 4. 16 <i>Target Value</i>	73
Tabel 4. 17 <i>Improvement Ratio</i>	74
Tabel 4. 18 <i>Sales Point</i>	75
Tabel 4. 19 <i>Absolute Weight and Percent</i>	75
Tabel 4. 20 <i>Degree of Difficulty and Target Value</i>	77
Tabel 4. 21 <i>Absolute Weight & Percent and Relative Weight & Percent</i>	77
Tabel 4. 22 Prioritas Perbaikan dan Peningkatan Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel 4. 23 Hasil Analisa Metoda IPA.....	80
Tabel 4. 24 Rekomendasi dan Solusi Perbaikan Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II Cabang Sunda Kelapa	87

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 Kuisisioner Kepuasan Pelanggan
- LAMPIRAN 2 Kuisisioner Tingkat Kepentingan
- LAMPIRAN 3 Perhitungan Tingkat Kepentingan (*Importance to Customer*) pada *Customer Requirement*
- LAMPIRAN 4 Perhitungan *Improvement Ratio* pada *Customer Requirement*
- LAMPIRAN 5 Perhitungan *Absolute Weight and Percent* pada *Customer Requirement*
- LAMPIRAN 6 Perhitungan *Absolute Weight and Percent* pada *Technical Description*
- LAMPIRAN 7 Perhitungan *Relative Weight and Percent* pada *Technical Descriptor*
- LAMPIRAN 8 Data Hasil Survei Kepuasan Pelanggan
- LAMPIRAN 9 Survei kepentingan
- LAMPIRAN 10 Dokumentasi saat menyebarkan kuisisioner
- LAMPIRAN 11 Kondisi Sebagian Jalan dan Gudang
- LAMPIRAN 12 Dokumentasi saat koordinasi dengan Manager Operasiona