

Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance-Performance Analysis (IPA) sebagai Alat Ukur Layanan pada Pelabuhan

Rayyan Dzikru Huwaiza^{1*}, Rubby Rahman Tsani², Melia Handayani³

^{1,2,3} Program Studi Logistik Kelautan, Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia

*Corresponding Author e-mail : rayyandzikru@gmail.com

Abstrac: *This study aims to analyze customer satisfaction with ferry crossing services at PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Merak Branch using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) methods. Increasing passenger and vehicle mobility on the Merak-Bakauheni route requires continuous improvement in service quality to meet customer expectations. This research employed a descriptive quantitative approach by distributing structured questionnaires to ferry service users. The questionnaire measured the level of importance and performance of service attributes using a Likert scale. Data were analyzed using CSI to determine the overall level of customer satisfaction and IPA to identify priority service attributes for improvement and maintenance. The study involved ferry service users who had utilized the service at least twice, and data collection was conducted at Merak Port. The results indicate that the customer satisfaction index is in the moderate category, implying that service performance has not fully met customer expectations. IPA mapping shows that cleanliness and adequacy of facilities, waiting room comfort, and clarity of departure information fall into Quadrant I and require immediate improvement. Meanwhile, ticketing speed, staff friendliness, and passenger safety are located in Quadrant II and should be maintained. These findings provide practical implications for service providers to improve facilities, optimize information systems, and enhance staff performance to increase customer satisfaction and loyalty. optimization, and continuous staff development to improve customer satisfaction and loyalty.*

Keywords: *customer satisfaction; customer satisfaction index; ferry service; importance-performance analysis; service quality*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan penyeberangan di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance-Performance Analysis (IPA). Meningkatnya mobilitas penumpang dan kendaraan pada lintasan Merak-Bakauheni menuntut penyedia jasa untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner terstruktur kepada pengguna jasa penyeberangan yang telah menggunakan layanan minimal dua kali. Kuesioner mengukur tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan menggunakan skala Likert lima tingkat. Data dianalisis menggunakan metode CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan metode IPA untuk mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan dan yang perlu dipertahankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI berada pada kategori sedang, yang mengindikasikan bahwa kinerja layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Pemetaan IPA menunjukkan bahwa kebersihan dan kelayakan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, serta kejelasan informasi jadwal keberangkatan berada pada Kuadran I dan menjadi prioritas utama perbaikan. Sementara itu, kecepatan pelayanan tiket, keramahan petugas, dan keamanan penumpang berada pada Kuadran II dan perlu dipertahankan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas fasilitas, mengoptimalkan sistem informasi layanan, serta mengembangkan kompetensi petugas guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Analisis IPA, CSI, Kepuasan pelanggan, Kualitas layanan, Penyeberangan

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki lebih dari 17.000 pulau yang tersebar dari Sabang hingga Merauke. Kondisi geografis tersebut menjadikan transportasi laut sebagai tulang punggung mobilitas nasional, baik untuk perpindahan penduduk maupun distribusi logistik antarwilayah. Dalam konteks pembangunan nasional, sistem transportasi laut tidak hanya berfungsi sebagai sarana mobilitas, tetapi juga sebagai instrumen pemerataan ekonomi dan penguatan integrasi wilayah. Oleh karena itu, efektivitas dan kualitas layanan transportasi penyeberangan menjadi faktor yang sangat krusial dalam mendukung konektivitas nasional. Berbagai kajian menunjukkan bahwa kualitas layanan transportasi memiliki hubungan erat dengan kepuasan pengguna serta keberlanjutan penggunaan jasa dalam jangka panjang (Olorunniwo et al., 2006; Zeithaml et al., 2018).



Salah satu simpul penting dalam sistem transportasi penyeberangan nasional adalah lintasan Merak–Bakauheni yang menghubungkan Pulau Jawa dan Pulau Sumatera. Lintasan ini dikenal sebagai koridor logistik dan mobilitas penumpang tersibuk di Indonesia karena menjadi jalur utama distribusi barang dan pergerakan kendaraan antarpulau. Tingginya volume lalu lintas pada lintasan tersebut menuntut penyedia layanan untuk mampu menjaga keandalan operasional sekaligus memberikan pengalaman layanan yang memuaskan bagi pengguna. Evaluasi terhadap layanan transportasi penyeberangan menjadi penting karena karakteristik pengguna yang heterogen serta tingkat ekspektasi yang terus meningkat seiring perkembangan sektor jasa. Penelitian sebelumnya menegaskan bahwa pada layanan transportasi publik, persepsi pengguna terhadap kualitas layanan sangat menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas mereka (Yeh & Kuo, 2003; Hudson & Shephard, 1998).

Dalam perspektif manajemen jasa, kualitas layanan dipandang sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang mereka rasakan. Model SERVQUAL menekankan bahwa dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988). Ketika layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan akan meningkat dan berdampak pada loyalitas pengguna. Sebaliknya, apabila terjadi kesenjangan negatif antara harapan dan kinerja, maka pelanggan cenderung merasa tidak puas dan berpotensi beralih ke penyedia layanan lain. Oleh sebab itu, pengukuran kualitas layanan secara sistematis menjadi kebutuhan penting bagi organisasi jasa, termasuk perusahaan transportasi penyeberangan (Slack, 1994; Matzler et al., 2004).

Pada praktik operasional di lapangan, masih ditemukan berbagai permasalahan pada layanan penyeberangan, seperti kondisi fasilitas yang kurang optimal, kenyamanan ruang tunggu yang belum memadai, serta ketidakjelasan informasi jadwal keberangkatan. Permasalahan tersebut mengindikasikan adanya gap antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang dirasakan. Jika kondisi ini tidak segera diidentifikasi dan diperbaiki, maka dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna serta berdampak pada citra perusahaan. Studi empiris menunjukkan bahwa ketidakpuasan pelanggan dalam layanan transportasi seringkali berawal dari aspek layanan yang sebenarnya dapat diukur dan diprioritaskan untuk perbaikan (Deng, 2007; Wu et al., 2010).

Untuk mengukur kepuasan pelanggan secara kuantitatif, salah satu pendekatan yang banyak digunakan adalah Customer Satisfaction Index (CSI). Metode CSI memungkinkan peneliti memperoleh gambaran tingkat kepuasan secara agregat melalui pembobotan tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan. CSI dinilai efektif karena menghasilkan indeks numerik yang mudah diinterpretasikan oleh manajemen dalam pengambilan keputusan strategis. Sejumlah penelitian di berbagai sektor jasa menunjukkan bahwa CSI mampu memberikan gambaran umum mengenai posisi kepuasan pelanggan secara komprehensif (Anggraini et al., 2015; Nurashiah et al., 2022). Namun demikian, CSI memiliki keterbatasan karena belum mampu menunjukkan atribut mana yang harus diprioritaskan untuk perbaikan. Untuk melengkapi kelemahan tersebut, Importance–Performance Analysis (IPA) sering digunakan sebagai metode pendamping. IPA memetakan atribut layanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja sehingga memudahkan manajemen dalam menentukan prioritas peningkatan layanan. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James dan hingga kini masih широко digunakan dalam evaluasi kualitas layanan (Martilla & James, 1977). Keunggulan IPA terletak pada kemampuannya memberikan visualisasi strategis mengenai atribut yang harus dipertahankan, ditingkatkan, atau bahkan dikurangi prioritasnya. Penelitian lanjutan juga menegaskan bahwa integrasi IPA dalam evaluasi layanan dapat membantu organisasi memfokuskan sumber daya pada aspek yang paling berdampak terhadap kepuasan pelanggan (Tontini & Silveira, 2007; Safar et al., 2023).

Beberapa studi terdahulu telah mengombinasikan CSI dan IPA dalam berbagai konteks layanan seperti perbankan, jasa konstruksi, dan layanan publik, dan menunjukkan hasil yang lebih komprehensif dibanding penggunaan metode tunggal. Kombinasi kedua metode tersebut mampu memberikan informasi tidak hanya mengenai tingkat kepuasan secara keseluruhan tetapi juga prioritas perbaikan yang spesifik pada atribut layanan tertentu (Mahmudah et al., 2023; Kurniawan et al., 2024). Pendekatan integratif ini menjadi semakin relevan pada sektor transportasi penyeberangan yang memiliki kompleksitas layanan tinggi dan melibatkan interaksi langsung dengan pengguna dalam jumlah besar.

Meskipun penelitian tentang kepuasan pelanggan pada sektor transportasi telah cukup banyak dilakukan, kajian yang secara khusus mengintegrasikan CSI dan IPA pada layanan penyeberangan di lintasan strategis seperti Merak–Bakauheni masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik lintasan ini yang memiliki volume trafik tinggi, variasi pengguna yang beragam, serta tuntutan layanan yang terus meningkat memerlukan pendekatan evaluasi yang lebih komprehensif. Studi pada pelabuhan penyeberangan menunjukkan bahwa pemetaan prioritas layanan sangat penting untuk menjaga efisiensi operasional sekaligus meningkatkan pengalaman pengguna (Sabaruddin et al., 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memandang perlu dilakukan analisis kepuasan pelanggan pada layanan penyeberangan dengan pendekatan yang lebih menyeluruh. Penggunaan metode Customer Satisfaction Index (CSI) bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara agregat, sedangkan Importance–Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan dan pemeliharaan. Dengan mengombinasikan kedua metode tersebut, diharapkan penelitian ini mampu memberikan rekomendasi strategis yang lebih tepat sasaran bagi peningkatan kualitas layanan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai evaluasi kualitas layanan transportasi penyeberangan di Indonesia serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang (Abiyu & Suparto, 2024; Hanna Theresa et al., 2024).

Secara praktis, penelitian ini penting karena peningkatan kualitas layanan penyeberangan tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga pada efisiensi sistem logistik nasional dan daya saing transportasi laut Indonesia. Dengan semakin meningkatnya mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi antarwilayah, tuntutan terhadap layanan penyeberangan yang andal dan berkualitas akan terus meningkat. Oleh karena itu, evaluasi berbasis data menggunakan pendekatan CSI dan IPA menjadi langkah strategis untuk memastikan bahwa pengembangan layanan dilakukan secara tepat, terukur, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Rahmi & Nasution, 2023; Windyaningrum & Indrawati, 2022).

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu menjawab kebutuhan akan model evaluasi layanan penyeberangan yang komprehensif, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas layanan pada lintasan Merak–Bakauheni. Pendekatan integratif yang digunakan juga diharapkan dapat menjadi model evaluasi yang dapat direplikasi pada pelabuhan penyeberangan lain di Indonesia dalam upaya memperkuat konektivitas nasional berbasis transportasi laut yang berkualitas dan berkelanjutan.

Metode Penelitian

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pelanggan secara objektif melalui pengolahan data numerik yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang

Merak, serta mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang berpengaruh dalam upaya peningkatan mutu layanan.

Dalam penelitian ini, metode analisis yang diterapkan meliputi *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Selain itu, *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengelompokkan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya menurut penilaian pelanggan. Penerapan kedua metode tersebut diharapkan mampu memberikan informasi yang komprehensif serta menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan strategi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Merak, yang merupakan pusat aktivitas penyeberangan antara Pulau Jawa dan Sumatera. Subjek penelitian terdiri dari pelanggan yang menggunakan jasa penyeberangan, baik pejalan kaki maupun pengguna kendaraan yang ada di area Pelabuhan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa teknik, yaitu:

1. Kuesioner (Angket Tertutup) digunakan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Instrumen ini dirancang dalam bentuk pertanyaan tertutup dengan skala Likert, yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap atribut-atribut pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak. Responden diminta memberikan penilaian terhadap dua aspek utama, yaitu: Tingkat Kepentingan (*Importance*): Seberapa penting atribut tersebut bagi pelanggan dan tingkat Kinerja (*Performance*): Seberapa baik kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Data dari kuesioner ini digunakan untuk analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA).
2. Dokumentasi Peneliti juga mengumpulkan data sekunder melalui dokumentasi dari laporan internal perusahaan, hasil survei sebelumnya, data statistik pelanggan, dan referensi pendukung lain yang relevan. Dokumentasi ini digunakan untuk mendukung analisis data dan memperkuat validitas hasil penelitian.
3. Observasi Non-Partisipatif untuk mendukung data kuantitatif, observasi dilakukan secara langsung oleh peneliti terhadap kondisi pelayanan di lapangan, seperti proses pelayanan tiket, kebersihan fasilitas, dan ketepatan waktu keberangkatan. Observasi ini membantu memahami konteks layanan serta menguatkan interpretasi hasil dari kuesioner.

Kemudian Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan dua pendekatan utama, yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Kedua metode ini dipilih karena saling melengkapi: CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, sedangkan IPA digunakan untuk mengetahui atribut layanan mana yang menjadi prioritas perbaikan atau yang harus dipertahankan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan penyeberangan di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak masih berada pada kategori yang perlu mendapat perhatian serius. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai sebesar 50,33% yang termasuk dalam kategori “kurang puas”. Nilai ini mengindikasikan bahwa secara umum kinerja layanan yang dirasakan pelanggan belum mampu memenuhi harapan mereka secara optimal. Dalam pendekatan pengukuran kepuasan, CSI digunakan untuk memberikan gambaran agregat mengenai tingkat kepuasan melalui pembobotan tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan sehingga hasilnya dapat menjadi dasar evaluasi manajerial yang objektif (Anggraini et al., 2015; Nurasiah et al., 2022). Dengan demikian, capaian CSI pada penelitian ini menjadi sinyal penting bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan layanan secara terarah dan berkelanjutan.

Nilai CSI yang relatif rendah tersebut mencerminkan masih adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja layanan yang mereka rasakan. Dalam perspektif kualitas jasa, kesenjangan ini dikenal sebagai *service gap* yang apabila tidak segera ditangani dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan serta loyalitas pelanggan terhadap penyedia layanan (Parasuraman et al., 1988). Kondisi ini juga sejalan dengan temuan pada berbagai sektor jasa transportasi yang menunjukkan bahwa tingginya volume pengguna tidak otomatis menjamin tingginya tingkat kepuasan pelanggan apabila kualitas layanan belum memenuhi ekspektasi pengguna (Olorunniwo et al., 2006). Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam untuk mengidentifikasi atribut layanan mana yang menjadi sumber utama ketidakpuasan.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif, penelitian ini menggunakan *Importance-Performance Analysis (IPA)* sebagai alat pemetaan prioritas perbaikan layanan. Metode IPA dinilai efektif karena mampu mengelompokkan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja ke dalam empat kuadran strategis yang memudahkan pengambilan keputusan (Martilla & James, 1977). Selain itu, IPA juga membantu organisasi dalam mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien dengan memfokuskan perhatian pada atribut yang paling membutuhkan perbaikan (Slack, 1994). Hasil pemetaan menunjukkan bahwa beberapa atribut penting masih berada pada area prioritas utama perbaikan.

Atribut yang termasuk dalam Kuadran I, yaitu atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah, meliputi kebersihan fasilitas pelabuhan, kelayakan fasilitas kapal, kenyamanan ruang tunggu, serta kejelasan dan ketepatan informasi jadwal maupun informasi dari petugas. Keberadaan atribut-atribut tersebut pada Kuadran I menandakan bahwa pelanggan sangat memperhatikan aspek-aspek tersebut, tetapi kinerja yang diberikan perusahaan belum memenuhi harapan. Dalam teori manajemen kualitas jasa, atribut pada kuadran ini merupakan area kritis yang harus segera ditingkatkan karena memiliki pengaruh besar terhadap persepsi kualitas layanan secara keseluruhan (Deng, 2007).

Kebersihan fasilitas pelabuhan menjadi salah satu sorotan utama pelanggan. Aspek kebersihan merupakan bagian dari dimensi *tangible* dalam *SERVQUAL* yang sangat memengaruhi kesan awal pelanggan terhadap profesionalisme penyedia layanan (Parasuraman et al., 1988). Lingkungan pelabuhan yang kurang bersih dapat menimbulkan persepsi negatif dan menurunkan kenyamanan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas lingkungan fisik pada fasilitas transportasi memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan (Hudson & Shephard, 1998). Oleh karena itu, peningkatan standar kebersihan melalui sistem pemeliharaan rutin dan pengawasan yang lebih ketat menjadi langkah yang mendesak.

Selain itu, kelayakan fasilitas kapal juga menjadi atribut prioritas perbaikan. Dalam layanan transportasi penyeberangan, kondisi kapal tidak hanya berkaitan dengan kenyamanan tetapi juga dengan persepsi keselamatan dan keandalan layanan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kondisi armada merupakan determinan utama kepuasan pengguna transportasi karena berkaitan langsung dengan pengalaman perjalanan (Yeh & Kuo, 2003). Jika pelanggan menilai fasilitas kapal kurang layak, maka penilaian terhadap kualitas layanan secara keseluruhan cenderung menurun. Oleh sebab itu, perusahaan perlu melakukan pemeliharaan fasilitas, peningkatan pemeliharaan armada, serta transparansi informasi terkait kelayakan kapal.

Kenyamanan ruang tunggu juga teridentifikasi sebagai atribut yang perlu segera ditingkatkan. Hal ini dapat dipahami karena pengguna jasa penyeberangan sering menghadapi waktu tunggu yang cukup lama sebelum keberangkatan. Dalam konteks kualitas layanan, fasilitas pendukung seperti ruang tunggu merupakan bagian integral dari pengalaman pelanggan secara menyeluruh (Zeithaml et al., 2018). Ruang tunggu yang tidak nyaman dapat memperbesar persepsi waktu tunggu dan menurunkan kepuasan pelanggan. Temuan ini

konsisten dengan penelitian yang menegaskan bahwa kualitas fasilitas terminal memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna transportasi (Wu et al., 2010).

Selanjutnya, atribut kejelasan dan ketepatan informasi jadwal keberangkatan juga berada pada Kuadran I. Informasi yang tidak akurat atau kurang jelas dapat menimbulkan ketidakpastian dan meningkatkan persepsi risiko perjalanan. Dalam dimensi kualitas layanan, keandalan informasi merupakan bagian penting dari reliability yang sangat menentukan kepuasan pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Penelitian lain juga menekankan bahwa transparansi informasi operasional berperan besar dalam membangun kepercayaan pengguna transportasi (Matzler et al., 2004). Oleh karena itu, digitalisasi sistem informasi, penyediaan display real-time, serta peningkatan kompetensi petugas informasi menjadi rekomendasi strategis yang relevan.

Di sisi lain, hasil IPA menunjukkan adanya atribut yang berada pada Kuadran II, yaitu atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Atribut tersebut meliputi keamanan penumpang, kecepatan pelayanan tiket, serta keramahan dan kedisiplinan petugas. Posisi ini menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan pada aspek-aspek tersebut sehingga perlu dipertahankan konsistensinya. Dalam kerangka Importance-Performance Matrix, atribut pada Kuadran II merupakan kekuatan utama organisasi yang harus dijaga kualitasnya (Martilla & James, 1977).

Keamanan penumpang yang berada pada Kuadran II menunjukkan bahwa pengguna jasa menilai aspek keselamatan sudah berjalan dengan baik. Hal ini sangat penting karena dalam layanan transportasi, persepsi keamanan merupakan faktor fundamental yang memengaruhi kepuasan dan niat penggunaan ulang (Olorunniwo et al., 2006). Meskipun demikian, perusahaan tetap perlu menjaga standar keselamatan melalui audit rutin dan peningkatan prosedur keamanan agar kepercayaan pelanggan tetap terpelihara.

Kecepatan pelayanan tiket juga termasuk atribut yang berkinerja baik. Efisiensi proses tiket berperan penting dalam mengurangi antrean dan meningkatkan kenyamanan pelanggan, terutama pada lintasan dengan volume penumpang tinggi seperti Merak-Bakauheni. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kecepatan layanan merupakan salah satu determinan utama kepuasan pada layanan dengan intensitas pengguna yang besar (Slack, 1994). Oleh karena itu, sistem tiket yang sudah efektif perlu terus dipertahankan dan dioptimalkan melalui inovasi digital.

Keramahan dan kedisiplinan petugas yang berada pada Kuadran II menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan pelanggan sudah cukup baik. Dalam teori kualitas layanan, perilaku petugas termasuk dalam dimensi empathy dan assurance yang berpengaruh langsung terhadap persepsi kualitas layanan (Zeithaml et al., 2018). Temuan ini mengindikasikan bahwa investasi perusahaan pada pengembangan sumber daya manusia front-line telah memberikan hasil positif. Namun demikian, pelatihan layanan prima tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga konsistensi kinerja.

Secara keseluruhan, kombinasi analisis CSI dan IPA dalam penelitian ini memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kondisi layanan penyeberangan di Cabang Merak. Nilai CSI yang masih berada pada kategori kurang puas menegaskan perlunya peningkatan layanan secara signifikan, terutama pada atribut yang berada di Kuadran I. Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa pada layanan transportasi massal, aspek fasilitas fisik dan keandalan informasi sering menjadi sumber utama ketidakpuasan pelanggan (Wu et al., 2010; Safar et al., 2023).

Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah perlunya perusahaan memprioritaskan perbaikan pada fasilitas fisik pelabuhan dan kapal, meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, serta memperkuat sistem informasi jadwal keberangkatan. Pada saat yang sama, perusahaan harus mempertahankan keunggulan pada aspek keamanan, kecepatan layanan tiket, serta kualitas interaksi petugas. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip alokasi sumber daya dalam

Importance–Performance Analysis yang menekankan fokus pada atribut berdampak tinggi terhadap kepuasan pelanggan (Tontini & Silveira, 2007).

Dengan melakukan perbaikan yang terarah dan berbasis prioritas, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak memiliki peluang besar untuk meningkatkan nilai CSI pada evaluasi berikutnya. Penerapan evaluasi berkelanjutan menggunakan integrasi CSI dan IPA juga dapat menjadi model manajemen mutu layanan yang adaptif terhadap dinamika kebutuhan pengguna jasa penyeberangan di masa mendatang.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Hasil penelitian ini mengindikasikan perlunya fokus perbaikan pada aspek fasilitas fisik dan sistem informasi layanan. Selain itu, konsistensi kualitas pelayanan petugas harus terus dijaga untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan penyeberangan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak berada pada kategori sedang. Atribut fasilitas dan informasi layanan menjadi prioritas utama perbaikan, sedangkan pelayanan petugas dan keamanan penumpang perlu dipertahankan. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel dan ruang lingkup penelitian. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah responden dan mengembangkan metode analisis agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif. Berdasarkan hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance–Performance Analysis (IPA) serta temuan penelitian yang telah dilakukan, rekomendasi strategis yang dapat diterapkan oleh PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak diarahkan pada peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Peningkatan kualitas layanan perlu difokuskan pada kebersihan dan kelayakan fasilitas pelabuhan karena atribut ini memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun kinerjanya masih belum optimal. Upaya perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan frekuensi kegiatan kebersihan pada area ruang tunggu, toilet, dan fasilitas umum lainnya, disertai pengawasan rutin oleh petugas kebersihan. Penerapan standar serta prosedur layanan fasilitas fisik yang lebih ketat juga diperlukan agar kondisi kebersihan dan kelayakan fasilitas dapat terjaga secara konsisten.

Perhatian khusus juga perlu diberikan pada kenyamanan ruang tunggu, mengingat atribut ini memiliki nilai kepentingan tertinggi dalam penelitian. Peningkatan kenyamanan dapat diwujudkan melalui penyediaan kursi yang ergonomis dan penataan ulang tata letak ruang tunggu. Dukungan fasilitas pendukung seperti perbaikan ventilasi, pencahayaan, dan sistem pendingin udara perlu ditingkatkan, serta dilengkapi dengan fasilitas tambahan berupa charging station dan media informasi digital untuk menunjang kenyamanan pelanggan.

Aspek kejelasan dan akurasi informasi jadwal keberangkatan menjadi faktor penting yang perlu ditingkatkan karena sering menimbulkan keluhan dari pelanggan. Pembaruan informasi jadwal secara real-time melalui papan informasi digital dan aplikasi Ferizy perlu dilakukan secara konsisten. Penyampaian informasi secara berkala oleh petugas serta kecepatan dalam menyampaikan setiap perubahan jadwal menjadi langkah penting untuk mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Peningkatan kualitas layanan juga berkaitan erat dengan kompetensi petugas dalam menyampaikan informasi. Ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas sangat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Pelaksanaan pelatihan berkala yang berfokus pada komunikasi layanan, manajemen informasi, dan etika pelayanan perlu ditingkatkan. Penguatan koordinasi internal juga diperlukan agar informasi yang diterima dan disampaikan oleh petugas bersifat seragam dan akurat.

Atribut layanan yang telah menunjukkan kinerja baik, seperti kecepatan pelayanan tiket, keramahan petugas, dan keamanan penumpang, perlu dijaga keberlanjutannya. Upaya mempertahankan kinerja tersebut dapat dilakukan melalui penguatan standar operasional prosedur, penerapan sistem evaluasi kinerja secara berkala, serta pemberian penghargaan kepada petugas yang memiliki kinerja unggul sebagai bentuk motivasi dan apresiasi.

Hasil pemetaan IPA menunjukkan adanya atribut yang berada pada Kuadran IV, yang mencerminkan kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya relatif rendah. Kondisi ini mengindikasikan perlunya penataan ulang alokasi sumber daya agar lebih efektif. Pengalihan sebagian anggaran dan perhatian dari atribut yang kurang prioritas ke atribut yang berada pada Kuadran I dapat mendukung peningkatan kualitas layanan secara lebih optimal.

Pengembangan layanan berbasis teknologi menjadi langkah pendukung dalam meningkatkan efisiensi dan keandalan pelayanan. Penyempurnaan aplikasi Ferizy agar lebih mudah digunakan perlu dilakukan secara berkelanjutan. Penambahan fitur notifikasi otomatis terkait pembaruan jadwal, informasi gate, dan status kapal, serta integrasi data operasional dengan pusat informasi pelabuhan, diharapkan mampu memberikan informasi yang cepat, akurat, dan terpadu kepada pelanggan.

Rekomendasi

1. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Merak. Hasil analisis CSI dan IPA menunjukkan bahwa meskipun beberapa aspek layanan telah berjalan dengan baik, masih terdapat sejumlah atribut prioritas yang membutuhkan perhatian serius. Dengan melakukan peningkatan pada sektor-sektor strategis tersebut, diharapkan tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat secara signifikan serta memperkuat posisi ASDP sebagai penyedia layanan penyeberangan yang profesional, modern, dan berorientasi pada kenyamanan pengguna.
2. Prioritas Perbaikan Utama (Kuadran I: *Concentrate Here*)

Perusahaan wajib memfokuskan sumber daya pada lima atribut di Kuadran I yang menunjukkan kesenjangan terbesar antara kepentingan tinggi pelanggan dan kinerja rendah perusahaan. Perbaikan pada area ini adalah kunci untuk mendongkrak tingkat kepuasan secara signifikan.

Daftar Pustaka

- Abiyyu, M. R., & Suparto. (2024). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis melalui dimensi SERVQUAL di PT. Tjakraindo Mas – Gresik. *Bisma: Business and Management Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.59966/bisma.v2i1.917>

- Anam, K., Wirawan, N. H., Kalista, A., & Anggraini, S. D. (2022). Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Industrial Management and Engineering Journal*, 1(1). <https://doi.org/10.55719/imej.v1i1.556>
- Anggraini, L. D., Daeranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis persepsi konsumen menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri*, 4(2). <https://doi.org/10.21776/ub.industria.2015.004.02.3>
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53–66. <https://doi.org/10.1177/002224299405800304>
- Deng, W. (2007). Using a revised importance–performance analysis approach. *The Service Industries Journal*, 27(7), 791–805. <https://doi.org/10.1080/02642060701453299>
- Hanna Theresa, A., Chandra, T., Octafilia, Y., Mat Deli, M., & Sarbaeni. (2024). Optimizing banking e-service excellence: A CSI and IPA approach to customer satisfaction. *INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi*, 6(1). <https://doi.org/10.55583/invest.v6i1.1305>
- Hudson, S., & Shephard, G. W. (1998). Measuring service quality at tourist destinations. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 7(3), 61–75. https://doi.org/10.1300/J073v07n03_04
- Kurniawan, W., Sahputra, D. E., Sari, K. P., & Chairi, M. (2024). Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa konstruksi dengan menggunakan metode CSI dan IPA. *Civil Engineering Collaboration*, 9(2). <https://doi.org/10.35134/jcivil.v9i2.74>
- Mahmudah, S., Kristanti, S., Gustiani, H., Putri, M. A., & Murtiningsih. (2023). Analisis service quality terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode CSI dan IPA pada aplikasi mobile banking BSI. *Academica: Journal of Multidisciplinary Studies*, 7(2). <https://doi.org/10.22515/academica.v7i2.7404>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H., Renzl, B., & Pichler, J. (2004). The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction. *Industrial Marketing Management*, 33(4), 271–277. [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(03\)00055-5](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(03)00055-5)
- Nafhaly Sirait, A., Waskito, S. K., & Guslan, S. D. (2024). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa PT SAP Express menggunakan IPA dan CSI. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1). <https://doi.org/10.31004/jptam.v8i1.13178>
- Nurasiah, S., Aden, & Rahman, A. N. (2022). Analisis tingkat kepuasan pelayanan kantor desa dengan metode CSI dan IPA. *MathVision: Jurnal Matematika*, 4(1). <https://doi.org/10.55719/mv.v4i1.333>
- Olorunniwo, F., Hsu, M. K., & Udo, G. J. (2006). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions. *Journal of Services Marketing*, 20(1), 59–72. <https://doi.org/10.1108/08876040610646581>
- Rahmi, M., & Nasution, P. K. (2023). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode IPA dan CSI (Studi kasus: Mie Gacoan). *Leibniz: Jurnal Matematika*, 3(2). <https://doi.org/10.59632/leibniz.v3i2.291>
- Rofi' Abiyyu, M., & Suparto. (2024). Customer satisfaction analysis using CSI and IPA at manufacturing services. *BISMA Journal*, 2(1). <https://doi.org/10.59966/bisma.v2i1.917>

- Sabaruddin, Hakim, R., & Tata, A. (2023). CSI and IPA of Speed Rum Harbor in Tidore Island City. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(12). <https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i12.7693>
- Safar, A. A., Chumaidiyah, E., & Mufidah, I. (2023). Customer satisfaction analysis with importance performance analysis on academic services. *Jurnal Rekayasa Sistem dan Industri*, 10(1). <https://doi.org/10.25124/jrsi.v10i01.532>
- Sahara, E. M., Khotimah, D. R. K., & Sasirangan, D. S. A. N. (2022). Optimalisasi kinerja website BPS: Pendekatan CSI dan IPA. *Applied Information System and Management*, 5(2). <https://doi.org/10.15408/aism.v5i2.25464>
- Slack, N. (1994). The importance-performance matrix as a determinant of improvement priority. *International Journal of Operations & Production Management*, 14(5), 59–75. <https://doi.org/10.1108/01443579410056803>
- Tontini, G., & Silveira, A. (2007). Identification of satisfaction attributes using competitive analysis. *International Journal of Operations & Production Management*, 27(5), 482–500. <https://doi.org/10.1108/01443570710742375>
- Windyaningrum, T. L., & Indrawati, C. D. (2022). Integrasi metode SERVPERF, IPA dan CSI dalam penentuan prioritas pengembangan lembaga pendidikan nonformal. *JUSTER: Jurnal Sains dan Terapan*, 2(1). <https://doi.org/10.57218/juster.v2i1.522>
- Wu, H. H., Tang, Y. T., & Shyu, J. W. (2010). An integrated approach of IPA and Kano model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(5), 527–543. <https://doi.org/10.1080/14783361003606763>
- Yeh, T. M., & Kuo, Y. L. (2003). Evaluating passenger services of Asia-Pacific international airports. *Transportation Research Part E*, 39(1), 35–48. [https://doi.org/10.1016/S1366-5545\(02\)00011-0](https://doi.org/10.1016/S1366-5545(02)00011-0)
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Service quality and customer satisfaction relationships. *Journal of Services Marketing*, 32(3), 298–314. <https://doi.org/10.1108/JSM-03-2017-0096>