

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERBAIKAN KAPAL MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) PADA PT PATRIA MARITIM PERKASA

Oleh
Renata Anastasya Simamora
NIM: 1722067
(Program Studi Administrasi Bisnis Otomotif)

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang mempengaruhi minat penggunaan ulang jasa perbaikan kapal. PT Patria Maritim Perkasa mengalami penurunan jumlah proyek dan pelanggan pada tahun 2023–2025, disertai nilai evaluasi kepuasan pelanggan yang tidak mencapai target perusahaan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diperbaiki dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan periode 2023–2025 berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, untuk mengukur kesenjangan (*gap*) persepsi dan ekspektasi, *Customer Satisfaction Index* (CSI) demi menghitung tingkat kepuasan, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam menentukan prioritas perbaikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh 17 atribut memiliki nilai *gap* negatif, dengan dimensi *responsiveness* mengalami *gap* terbesar (-1,84) dan *assurance* terkecil (-1,38). Sementara itu, nilai CSI tercatat sebesar 66,40% yang masuk dalam kategori "Rata-rata/Kurang Memuaskan". Berdasarkan diagram kartesius IPA, terdapat lima atribut pada Kuadran I yang menjadi prioritas utama perbaikan karena dinilai sangat penting oleh pelanggan namun kinerjanya masih rendah. Atribut tersebut meliputi kecepatan tanggap karyawan, penanganan keluhan secara profesional, ketepatan waktu penyelesaian perbaikan, kelengkapan dan keakuratan laporan dokumen, serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan galangan. Kelima atribut ini harus menjadi fokus perbaikan utama PT Patria Maritim Perkasa guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata kunci: **kepuasan pelanggan, pelayanan, kualitas pelayanan, *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA)**