

## Analisa Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Ferry Baruna Di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur Batam (Studi Kasus Pt Pelnas Baruna Jaya Batam)

Sanusi<sup>1</sup>, Rina Paramida<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Ibnu Sina; Jalan Teuku Umar - Lubuk Baja, Batam, Kepulauan Riau,  
Telp.0778 – 408 3113

<sup>3</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik-Universitas Ibnu Sina, Batam  
e-mail: \*[1 sanusi@uis.ac.id](mailto:sanusi@uis.ac.id), [21610128425028@uis.ac.id](mailto:1610128425028@uis.ac.id)

### Abstrak

*PT Pelnas Baruna Jaya merupakan salah satu perusahaan Pelayaran dikota Batam, yang menggunakan Jasa Ferry sebagai sarana angkutan penumpang untuk tujuan Batam dan Tanjung Pinang dan sekitarnya, yang berada di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur Kabil, Tujuan dari Penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan tiket PT Pelnas Baruna Jaya dengan metode servqual (Service Quality) pada dimensi layanan. Dimensi layanan tersebut meliputi Tangibles (Bukti Nyata), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (empati). Hasil yang dapat diketahuinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan karyawan dari PT Pelnas Baruna Jaya Batam selama ini belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas ( $Q$ ) yang dihitung  $\leq 1$ . Didapat nilai kualitas pada dimensi Reliability (Kehandalan) dengan nilai 0,834575, sedangkan metode AHP (Analytical Hierarchy Process) digunakan untuk memberikan atribut variabel dimensi servqual berdasarkan tingkat kepentingan atribut, penelitian ini akan menghasilkan angka yang menunjukkan nilai atribut hingga dapat diketahui atribut variabel pelayanan mana yang kurang yaitu pada kriteria Emphaty (Empati) dengan nilai 0,0760.*

**Kata kunci**— Servqual, Analytical Hierarchy Process, Kualitas Layanan, Kepuasan

### Abstract

*PT Pelnas Baruna Jaya is one of the shipping companies in the city of Batam, which uses Ferry Services as a means of passenger transportation for the purpose of Batam and Tanjung Pinang and surrounding areas, which are located at the Telaga Punggur Kabil Domestic Port, the purpose of this study is to determine the level of consumer satisfaction with quality PT Pelnas Baruna Jaya ticket service using the servqual (Service Quality) method on the service dimension. The service dimensions include Tangibles, Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The results that can be known by the quality of services provided by companies and employees of PT Pelnas Baruna Jaya Batam so far have not met customer expectations because the quality value ( $Q$ ) is calculated  $\leq 1$ . Obtained a quality value on the dimensions of Reliability of 0.834575, while AHP (Analytical Hierarchy Process) method is used to provide servqual dimension variable attributes based on the level of importance of the attribute, this study will produce a number that indicates the attribute value so that it can be known which service variable attribute is lacking the Emphaty (Empathy) criteria with a value of 0.0760.*

**Keywords**— Servqual, Analytical Hierarchy Process, Service Quality, Satisfaction

## PENDAHULUAN

Perusahaan pelayaran di Indonesia saat ini sangat berkembang, sehingga dituntut untuk siap menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat dengan pesaingnya, baik lokal maupun dari seluruh dunia agar mampu menjadi yang terdepan. Dengan demikian lingkungan yang dihadapi suatu perusahaan pelayaran juga akan menjadi suatu revolusi dari pelayanan dalam melayani penumpang kapal yang berbeda – beda, dari suku ras dan kebudayaan dan agama.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayaran adalah PT Pelnas Baruna Jaya Batam yang memberikan jasa penyebrangan kapal domestik antar pulau. Terkait dengan pelayanan *Customer*, hal ini harus diperhatikan adalah pelayanan penumpang dari Pelabuhan Domestik Telaga Punggur yang akan berangkat menggunakan jasa ferry Baruna untuk menilai langsung baik buruknya pelayanan dari karyawan *check – in - counter* pada pihak perusahaan PT Pelnas Baruna Jaya Batam.

Dengan menjadi kapal ferry aluminium yang banyak diminati penumpang, dibandingkan dengan kapal Ferry Marina Gemanusa yang hanya menggunakan kapal Fiber. jumlah penumpang terus menerus mengakibatkan terjadinya antrian yang panjang dan penumpukan penumpang setiap hari libur, dikarenakan tempat penjualan tiket sangat kecil dan tidak luas dan menjadi masalah seringnya kesalahan teknis dari komputer dan data jadwal kapal yang berangkat tidak sesuai dengan *boarding pass* pelabuhan yang mengakibatkan seringnya terjadi komplain penumpang pada saat hari libur di depan *check-in-counter* Baruna.

Dengan berbagai masalah menuntut perusahaan PT Pelnas Baruna Jaya untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan pelayanan prima, untuk menciptakan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen guna meningkatkan Kualitas pelayanan penjualan tiket kapal ferry Baruna karena menjadi salah satu kunci utama dari kepuasan konsumen, inti dari kualitas pelayanan ini adalah keandalan, *responsivitas*, jaminan, empati, dan bukti fisik, dan keluhan pelanggan adalah ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu jasa pelayanan yang langsung bertatap muka terhadap *customer*.

Setelah dilakukan wawancara dan melihat *customer* yang membeli tiket ferry Baruna *komplain* langsung terhadap Pelayanan penjualan tiket dikarenakan sering terjadi kesalahan jadwal kapal maka *customer* merasa dibohongi untuk melanjutkan perjalanan kapal ferry Baruna yang ingin berangkat tujuan Tanjung Pinang pada PT Pelnas Baruna Jaya Batam yang beroperasi di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur Batam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan tiket PT Pelnas Baruna Jaya dengan Metode *Servqual* dan *Analytical Hierarchy Process (AHP)* agar mengurangi keluhan konsumen.

## METODE PENELITIAN

### 2.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan selama 3 bulan, yang dimulai dari bulan Juni sampai dengan Agustus 2019, lokasi penelitian ini berada di PT Pelnas Baruna Jaya Batam loket 3 nomor 3, yang berlokasi di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur.

### 2.2 Populasi dan Sampel

Jumlah populasi pada penelitian ini yaitu 125 penumpang, diambil dari jumlah masyarakat pendatang yang ingin melanjutkan perjalanan menggunakan kapal laut di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur Batam. Adapun penelitian ini penulis menentukan sampel menggunakan rumus Slovin dengan error sebesar 5% dan diperoleh sampel sebanyak 95 orang responden.

### 2.3 Metode pengolahan dan analisis data

Setelah data yang diperoleh dari lapangan dikumpulkan, maka tahap selanjutnya adalah mengolah data tersebut. Adapun teknik yang akan digunakan dalam pengolahan data pada pelaksanaan penelitian ini yaitu :

1. Metode Observasi atau pengamatan langsung yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung lokasi penelitian untuk mempelajari objek yang dipilih dan untuk mendapatkan data-data yang akan digunakan untuk penelitian.
2. Studi pustaka digunakan untuk mendapatkan landasan teori sebagai pendukung konsep yang digunakan didalam penelitian.
3. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber.
4. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Pertanyaan akan diberi nilai dengan menggunakan Skala Likert 1 – 5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval
5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner  
Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada Anggota dengan tujuan untuk mengetahui kuesioner sudah *valid* dan *reliabel* sebelum dilakukan pengolahan data. Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS.
6. Metode *Servqual (Service Quality)*  
Evaluasi kualitas layanan kualitas menggunakan metode SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan pada para pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan persepsi. Skor Servqual untuk setiap pasang pertanyaan, bagi masing – masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et., 1990):

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL dapat dipakai untuk menghitung gap kualitas layanan pada berbagai level secara rinci :

- a. *Item – by – item analysis*, misalnya P1 – H1, P2 – H2, dan seterusnya.
- b. *Dimensi – by- Dimension analysis*, contoh ;  $(P1+P2+P3+P4 / 4) - (H1+H2+H3+H4/4)$  Dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dalam harapan berkaitan dengan dimensi tertentu.
- c. Perhitungan ukuran tanggal kualitas jasa/ gap SERVQUAL yaitu  $(P1+P2+P3....+P22/22) - (H1+H2+H3+....+H22/22)$

Gap (+) positif akan diperoleh apabila Sukorpersepsi lebih besar dari Sukor harapan, sedangkan apabila Sukor harapan lebih besar dari pada Sukor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi. Berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang / tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gaya semakin baik biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik. Akan mempunyai gap yang semakin kecil (Irawan, 2002).

## 7. Analytical Hierarchy Process (AHP)

*Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah suatu metode pengambilan keputusan dengan melakukan perbandingan berpasangan antar kriteria pilihan dan juga perbandingan berpasangan antara pilihan yang ada. Permasalahan pengambilan keputusan dengan AHP umumnya dikomposisikan menjadi kriteria, dan alternatif pilihan.

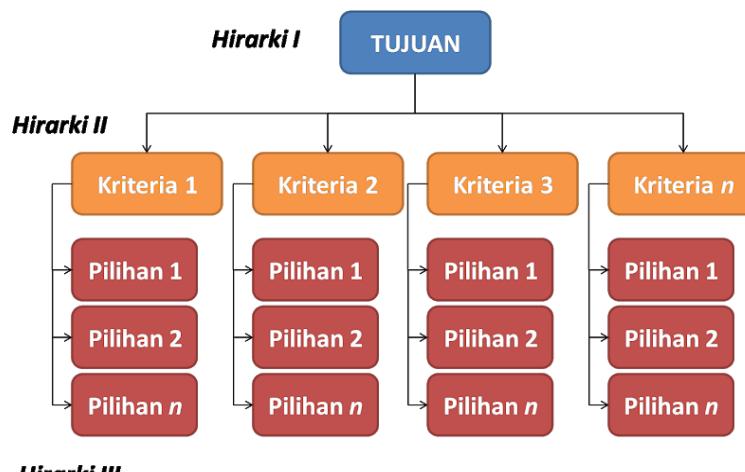
### a. Prosedur AHP

Terdapat tiga prinsip utama dalam pemecahan masalah dalam AHP menurut Saaty, yaitu: Decomposition, Comparative Judgement, dan Logical Consistency. Secara garis besar prosedur AHP meliputi tahapan sebagai berikut:

- 1) Dekomposisi masalah
- 2) Penilaian/pembobotan untuk membandingkan elemen-elemen
- 3) Penyusunan matriks dan Uji konsistensi
- 4) Penetapan prioritas pada masing-masing hirarki
- 5) Sintesis dari prioritas
- 6) Pengambilan/penetapan keputusan.

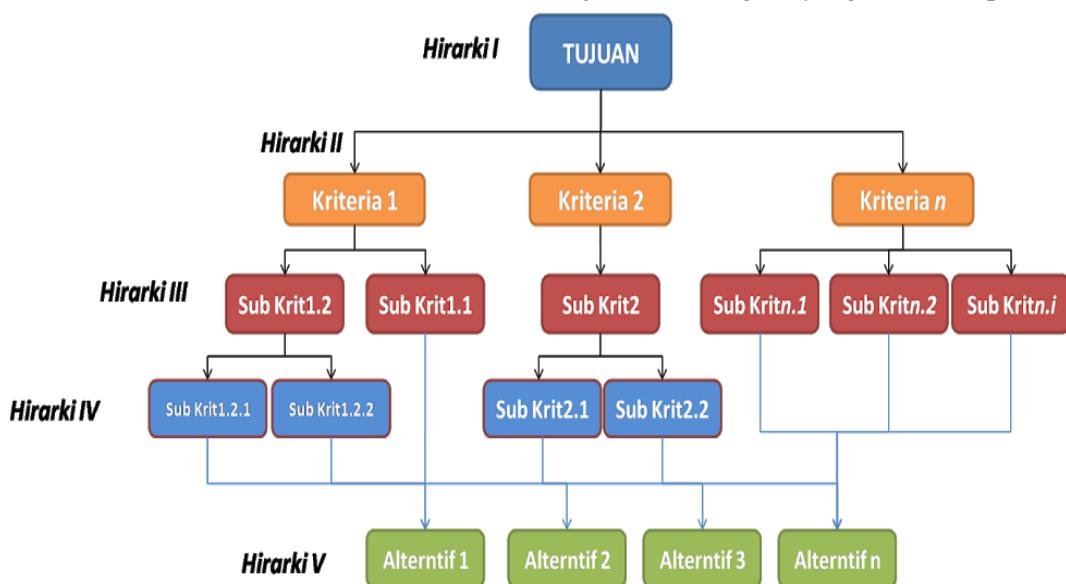
### b. Dekomposisi Masalah/Menyusun Hirarki

Dekomposisi masalah adalah langkah dimana suatu tujuan (Goal) yang telah ditetapkan selanjutnya diuraikan secara sistematis kedalam struktur yang menyusun rangkaian sistem sehingga tujuan dapat dicapai secara rasional. Dengan kata lain, satu tujuan (*goal*) yang utuh, didekomposisi (dipecahkan) ke dalam unsur penyusunnya. Apabila unsur tersebut merupakan kriteria yang dipilih seyogyanya mencakup semua aspek penting terkait dengan tujuan yang ingin dicapai. Namun kita harus tetap mempertimbangkan agar kriteria yang dipilih benar-benar mempunyai makna bagi pengambilan keputusan dan tidak mempunyai makna atau pengertian yang sama, sehingga walaupun kriteria pilihan hanya sedikit namun mempunyai makna yang besar terhadap tujuan yang ingin dicapai. Setelah kriteria ditetapkan, selanjutnya adalah menentukan alternatif atau pilihan penyelesaian masalah. Sehingga apabila digambarkan dalam bentuk bagan hierarki seperti ditunjukkan di bawah ini :



**Gambar 3.1** bagan Hierarki menurut Thomas L.Saaty

Hirarki utama (Hirarki I) adalah tujuan/ fokus/ goal yang akan dicapai atau



penyelesaian persoalan/ masalah yang dikaji. Hierarki kedua (Hirarki II) adalah kriteria, kriteria apa saja yang harus dipenuhi oleh semua alternatif (penyelesaian) agar layak untuk menjadi pilihan yang paling ideal, dan Hirarki III adalah alternatif atau pilihan penyelesaian masalah. Penetapan hierarki adalah sesuatu yang sangat relatif dan sangat bergantung dari persoalan yang dihadapi. Pada kasus-kasus yang lebih kompleks, anda bisa saja menyusun beberapa hirarki (bukan hanya tiga), bergantung pada hasil dekomposisi yang telah anda lakukan, perhatikan contoh hierarki berikut.

**Gambar 3.2** Hasil dekomposisi menurut Thomas L. Saaty

### c. Penilaian / Perbandingan Elemen

Apabila proses dekomposisi telah selesai dan hirarki telah tersusun dengan baik. Selanjutnya dilakukan penilaian perbandingan berpasangan (pembobotan) pada tiap-tiap hirarki berdasarkan tingkat kepentingan relatifnya. Pada contoh diatas, maka perbandingan dilakukan pada Hirarki III (antara alternatif), dan pada Hirarki II (antara kriteria).

Penilaian atau pembobotan pada Hirarki III, dimaksudkan untuk membandingkan nilai atau karakter pilihan berdasarkan tiap kriteria yang ada. Misalnya antara pilihan 1 dan pilihan 2, pada kriteria 1, lebih penting pilihan 1, selanjutnya antara pilihan 1 dan pilihan 3, lebih penting pilihan 3 dan seterusnya hingga semua pilihan akan dibandingkan satu-persatu (secara berpasangan). Hasil dari penilaian adalah nilai/bobot yang merupakan karakter dari masing-masing alternatif.

Penilaian atau pembobotan pada Hirarki II, dimaksudkan untuk membandingkan nilai pada masing-masing kriteria guna mencapai tujuan. Sehingga nantinya akan diperoleh pembobotan tingkat kepentingan masing-masing kriteria untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Prosedur penilaian perbandingan berpasangan dalam AHP, mengacu pada skor penilaian yang telah dikembangkan oleh Thomas L Saaty, sebagai berikut:

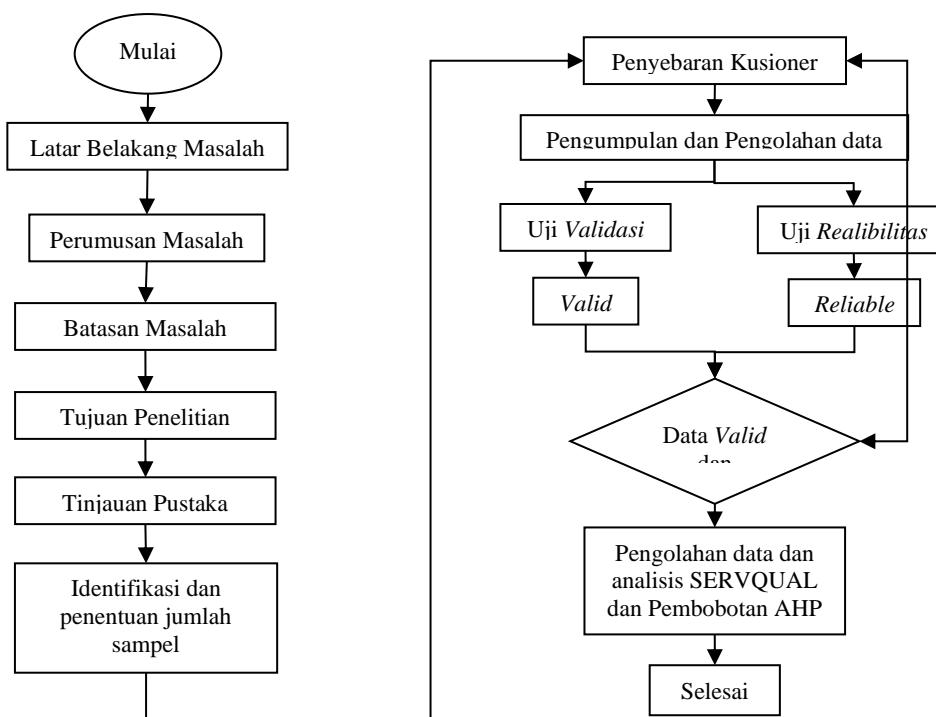
Tabel 1. Prosedur Penilaian Perbandingan berpasangan dalam AHP

<b>Intensitas Pentingnya</b>	<b>Defenisi</b>
1	Kedua elemen/alternatif <b>sama pentingnya (equal)</b>
3	Elemen <b>A sedikit lebih esensial</b> dari elemen <b>B (moderate)</b>
5	Elemen <b>A lebih esensial</b> dari elemen <b>B (strong)</b>
7	Elemen <b>A jelas lebih esensial</b> dari elemen <b>B (very strong)</b>
9	Elemen <b>A mutlak lebih esensial</b> dari elemen <b>B (very strong)</b>
2, 4, 6, 8	Nilai-nilai antara di antara dua perimbangan yang berdekatan

Dalam pembobotan tingkat kepentingan atau penilaian perbandingan berpasangan ini berlaku hukum aksioma reciprocal, artinya apabila suatu elemen A dinilai lebih esensial (5) dibandingkan dengan elemen B, maka B lebih essential 1/5 dibandingkan dengan elemen A. Apabila elemen A sama pentingnya dengan B maka masing-masing bernilai = 1.

Dalam pengambilan data, misalnya dengan menggunakan kuesioner, prosedur perbandingan berganda dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner berupa matriks atau semantik diferensial.

#### 2.4 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Pengolahan data

#### 1. Karakteristik Responden

Dari kuesioner yang telah terisi oleh responden didapat data identitas responden. Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri dari pada responden.

Tabel 3. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Jumlah orang	Persentase (%)
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki – laki	50	53%
Perempuan	45	47%
Total	95	100%
<b>Usia</b>		
<21 Tahun	20	21%
21-30 Tahun	25	26%
31-40 Tahun	35	37%
41-50 Tahun	5	5%
>50 Tahun	10	11%
Total	95	100%
<b>Pendidikan</b>		
SMP	10	11%
SMA	22	23%
Diploma	41	43%
Sarjana	22	23%
Total	95	100%
<b>Pekerjaan</b>		
Pegawai Negeri	50	53%
BUMN	15	16%
Pegawai Swasta	10	11%
Wiraswasta	5	5%
Mahasiswa atau pelajar	10	11%
Pensiunan	5	5%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Penelitian

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (53%), berusia 31 – 40 tahun (37%), memiliki pendidikan diploma (43%), dan pekerjaan paling banyak adalah PNS (53%).

#### 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengolahan data dengan menggunakan SPSS 24. Dalam penelitian ini nilai *product moment* dengan  $N-2 = 95-2 = 93$  sampel. Pada taraf signifikansi 0,05 r-tabel = 0,2017. Kriteria validitas adalah jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka data tersebut valid.

Tabel 4. Tabel Uji Validitas Tingkat Kinerja Pelanggan

NO	Daftar Pertanyaan	R Tabel df = (n-2)	R Hitung a=0,05; n=95	Status
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)				
1	P-01	0,2017	0,709	Valid
2	P-02	0,2017	0,620	Valid
3	P-03	0,2017	0,811	Valid

NO	Daftar Pertanyaan	R Tabel df = (n-2)	R Hitung a=0,05; n=95	Status
4	P-04	0,2017	0,810	Valid
5	P-05	0,2017	0,892	Valid
6	P-06	0,2017	0,748	Valid
<b><i>Reliability (Kehandalan)</i></b>				
7	P-07	0,2017	0,835	Valid
8	P-08	0,2017	0,785	Valid
9	P-09	0,2017	0,727	Valid
10	P-10	0,2017	0,804	Valid
11	P-11	0,2017	0,871	Valid
<b><i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i></b>				
12	P-12	0,2017	0,748	Valid
13	P-13	0,2017	0,763	Valid
14	P-14	0,2017	0,842	Valid
15	P-15	0,2017	0,867	Valid
<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>				
16	P-16	0,2017	0,785	Valid
17	P-17	0,2017	0,720	Valid
18	P-18	0,2017	0,636	Valid
19	P-19	0,2017	0,823	Valid
<b><i>Empathy (Empati)</i></b>				
20	P-20	0,2017	0,810	Valid
21	P-21	0,2017	0,868	Valid
22	P-22	0,2017	0,825	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 24.0

Tabel 5. Tabel Uji Validitas Tingkat Harapan Pelanggan

No	Daftar Pertanyaan	R Tabel df = (n-2)	R Hitung a=0,05; n=95	Status
<b><i>Tangibles (Bukti Nyata)</i></b>				
1	P-01	0,2017	0,346	Valid
2	P-02	0,2017	0,573	Valid
3	P-03	0,2017	0,488	Valid
4	P-04	0,2017	0,637	Valid
5	P-05	0,2017	0,633	Valid
6	P-06	0,2017	0,809	Valid
<b><i>Reliability (Kehandalan)</i></b>				
7	P-07	0,2017	0,654	Valid
8	P-08	0,2017	0,698	Valid
9	P-09	0,2017	0,830	Valid
10	P-10	0,2017	0,654	Valid
11	P-11	0,2017	0,815	Valid
<b><i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i></b>				
12	P-12	0,2017	0,765	Valid
13	P-13	0,2017	0,789	Valid
14	P-14	0,2017	0,878	Valid
15	P-15	0,2017	0,817	Valid
<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>				
16	P-16	0,2017	0,343	Valid

No	Daftar Pertanyaan	R Tabel df = (n-2)	R Hitung a=0,05; n=95	Status
17	P-17	0,2017	0,300	<b>Valid</b>
18	P-18	0,2017	0,316	<b>Valid</b>
19	P-19	0,2017	0,292	<b>Valid</b>
<b><i>Empathy (Empati)</i></b>				
20	P-20	0,2017	0,762	<b>Valid</b>
21	P-21	0,2017	0,744	<b>Valid</b>
22	P-22	0,2017	0,755	<b>Valid</b>

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 24.0

Dari hasil uji validitas terhadap butir-butir pertanyaan yang dijawab oleh responden untuk r tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 0,1 dan jumlah data (n) = 95, maka didapat r tabel sebesar 0,2017, jika r hitung > r tabel maka butir pertanyaan dikatakan valid.

Alat ukur dikatakan reliabel jika alat ukur tersebut dapat dipercaya, konsisten atau stabil. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama. Teknik pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa dengan menggunakan *Cronbach Alpha* yang menunjukkan *reliabilitas, konsisten internal* dan homogenitas antara butir dalam variabel yang diteliti, instrumen yang dipakai dalam variabel itu dikatakan handal apabila memiliki *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6.

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 24.0

Tabel 6.Tabel Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Pelanggan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<b>969</b>	<b>22</b>

Tabel 7.Tabel Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Pelanggan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
<b>764</b>	<b>22</b>

### 3. Identifikasi Kebutuhan Pelanggan

Identifikasi kebutuhan pelanggan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat prioritas kebutuhan yang pelanggan inginkan terhadap pelayanan ferry Baruna di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur Batam. Prioritas keinginan pelanggan ini akan dijadikan tolak ukur dalam meningkatkan *service quality* kepuasan konsumen yang menggunakan jasa dari PT Pelnas Baruna Jaya. Dalam identifikasi kebutuhan pelanggan ini akan dihitung seberapa besar kesenjangan/Gap yang terjadi. Perhitungan untuk tingkat kinerja dan harapan pelanggan dapat dilakukan untuk semua atribut yang ada. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8. Tabel Identifikasi GAP Kebutuhan Pelanggan

NO	Daftar Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Nilai Gap
<b>Tangibles (Bukti nyata)</b>				
1	P-01	4,36	2,90	-2,6
2	P-02	3,22	3,36	-1,38
3	P-03	3,31	3	-1,14
4	P-04	3,86	3	-1,72
5	P-05	3,77	2,95	-0,73

NO	Daftar Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Nilai Gap
<b>6</b>	P-06	3	3	-0,94
	<b>Mean</b>	<b>3,58</b>	<b>3,03</b>	<b>0,55</b>
<b><i>Reliability ( Kehandalan)</i></b>				
7	P-07	3,04	3,18	-0,5
8	P-08	3	4	-1,17
9	P-09	4,04	3,95	-0,35
10	P-10	1,81	3,90	0,18
11	P-11	3,77	3,73	-0,03
	<b>Mean</b>	<b>3,13</b>	<b>3,75</b>	<b>-0,6</b>
<b><i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i></b>				
12	P-12	3,81	3	-0,3
13	P-13	4,22	3,13	-0,62
14	P-14	4	4	-0,94
15	P-15	3,09	3,90	-0,71
	<b>Mean</b>	<b>3,78</b>	<b>3,50</b>	<b>0,27</b>
<b><i>Assurance (Jaminan)</i></b>				
16	P-16	3,81	4,13	-2,84
17	P-17	3,63	3,72	-0,73
18	P-18	3,81	2,95	-1,51
19	P-19	3,72	3	-0,88
	<b>Mean</b>	<b>3,74</b>	<b>3,45</b>	<b>0,29</b>
<b><i>Empathy (Empati)</i></b>				
20	P-20	3,95	3,45	-0,69
21	P-21	3,09	3	0,45
22	P-22	3,04	2,72	-0,68
	<b>Mean</b>	<b>3,36</b>	<b>3,06</b>	<b>0,30</b>

Dari hasil identifikasi kesenjangan/Gap kebutuhan pelanggan diatas, maka dapat dibuat rangking/urutan Gap. Berikut adalah hasil rekap rangking GAP dimensi *Servqual*:

Tabel 9. Tabel Rangking GAP Dimensi *Servqual*

No	Atribut	Rangking Gap	Nilai Gap
1	P-01	1	-2,84
4	P-04	2	-2,6
18	P-18	3	-1,72
2	P-02	4	-1,51
8	P-08	5	-1,38
3	P-03	6	-1,17
6	P-06	7	-1,14
14	P-14	8	-0,94
19	P-19	9	-0,94
5	P-05	10	-0,88
17	P-17	11	-0,73
15	P-15	12	-0,73
20	P-20	13	-0,71
22	P-22	14	-0,69
13	P-13	15	-0,68
7	P-07	16	-0,62

No	Atribut	Rangking Gap	Nilai Gap
9	P-09	17	-0,5
12	P-12	18	-0,35
11	P-11	19	-0,3
10	P-10	20	-0,03
16	P-16	21	0,45
21	P-21	22	0,18

#### 4.4.6 Kualitas Layanan Tiap Dimensi

Untuk menganalisis kualitas layanan yang telah diberikan pihak pengelola, maka digunakan rumus (Besterfield, 1998) yaitu :

$$KualitasLayanan (Q) = \frac{\text{Penilaian}(persepsi)}{\text{Harapan}}$$

Dari hasil perhitungan tersebut jika  $Q \geq 1$ , maka kesenjangan atas kualitas pelayanan perusahaan dinyatakan baik atau dengan kata lain kualitas pelayanan dikatakan baik.

Tabel 10. Tabel Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

NO	Dimensi	kinerja (P)	harapan (E)	GAP	Q=P/E
1	<i>Tangibles</i>	3,59	3,04	0,55	1,18
2	<i>Reliability</i>	3,13	3,75	-0,62	0,83
3	<i>Responsiveness</i>	3,78	3,51	0,27	1,08
4	<i>Assurance</i>	3,74	3,45	0,29	1,08
5	<i>Empathy</i>	3,36	3,06	0,30	1,10
<i>Mean</i>		<b>3,52</b>	<b>3,36</b>	<b>0,16</b>	<b>1,06</b>

#### 4.5 Prosedur metode AHP untuk menentukan Prioritas Pelayanan

AHP atau *Analytical Hierarchy Proses* merupakan salah satu alat bantu (proses) dalam pengambilan keputusan yang dikembangkan oleh Thomas L Saaty.

Prosedur AHP dalam pemecahan masalah dalam AHP Menurut Saaty, yaitu terdapat tiga prinsip utama yaitu *Decomposition, Comparative Judgement, and Logical Consistency*, dan prosedur AHP.

#### 4.5.1 Dekomposisi Masalah / Menyusun Hirarki

Dekomposisi masalah adalah langkah dimana suatu tujuan (*Goal*) yang telah ditetapkan selanjutnya diuraikan secara sistematis kedalam struktur yang menyusun rangkaian sistem sehingga tujuan dapat dicapai secara rasional. Dengan kata lain, suatu tujuan (*Goal*) yang utuh, didekomposisi (dipecahkan) ke dalam unsur penyusunannya. Apabila unsur tersebut merupakan kriteria yang dipilih karena mencakup semua aspek penting terkait dengan tujuan yang ingin dicapai pada PT Pelni Baruna Jaya, setelah kriteria ditetapkan, selanjutnya adalah menentukan alternatif atau pilihan penyelesaian masalah.

#### 4.6 Penentuan KPI (*Key Performance Indikator*)

Penentuan KPI didasarkan pada wawancara yang dilakukan terhadap Manajer Pimpinan PT Pelni Baruna Jaya, penentuan tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui kondisi kinerja di perusahaan. KPI yang telah dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perspektif *Tangibles* (Bukti nyata)
  - a. Suhu kapal ferry Baruna nyaman
  - b. Ketersediaan sarana komunikasi
  - c. Kondisi kursi duduk nyaman
  - d. Kondisi toilet kapal bersih
  - e. Penampilan karyawan yang rapi

- f. Pelayanan Abk yang ramah

2. Perspektif *Reliability* (Kehandalan)

- a. Kecepatan dalam melayani penumpang
- b. Pihak perusahaan memberikan perhatian kepada penumpang ketika tempat duduk penuh
- c. Data kapal di Boarding Pass penumpang sesuai
- d. Kemudahan dalam pembayaran ticket
- e. Jadwal kapal sesuai dengan tertera di depan *Counter – Check – in*

3. Perspektif *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- a. Kemudahan membeli ticket
- b. Pihak PT Pelnas Baruna Jaya cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan
- c. Tingkat kesabaran dalam menerima keluhan penumpang
- d. Karyawan mampu dalam menjawab dan menyelesaikan keluhan penumpang

4. Perspektif *Assurance* (Jaminan)

- a. Bagasi aman
- b. Kemudahan mendapat pelayaran
- c. Kebersihan dan kenyamanan dalam maupun luar ruangan kapal
- d. Jaminan penggantian tiket jika terjadi kehilangan di area pelabuhan

5. Perspektif *Empathy* (Empati)

- a. Sistem komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen
- b. Jam buka counter - check – in sesuai
- c. Solusi yang diberikan pihak PT Pelnas Baruna Jaya dalam menangani keluhan pelanggan

#### 4.7 Penilaian perbandingan elemen

Perbandingan dilakukan pada hirarki III, penilaian atau pembobotan pada hirarki III, dimaksudkan untuk membandingkan nilai atau karakter pilihan berdasarkan tiap kriteria yang ada. Misalnya pilihan 1 dan pilihan 2, pada kriteria 1, lebih penting pilihan 1, selanjutnya antara pilihan 1 dan pilihan 3, lebih penting pilihan 3 dan lebih penting pilihan 1, selanjutnya antara pilihan 1 dan pilihan 3, lebih penting pilihan 3 dan seterusnya hingga semua pilihan akan dibandingkan satu – persatu (secara berpasangan). Hasil dari nilai atau bobot yang merupakan karakter dari masing – masing alternatif. Penilaian atau pembobotan pada Hirarki II, dimaksud untuk membandingkan nilai pada masing – masing kriteria guna mencapai tujuan. Sehingga nantinya akan diperoleh pembobotan tingkat kepentingan masing – masing kriteria untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam pembobotan tingkat kepentingan atau penilaian perbandingan berpasangan ini berlaku hukum *aksioma reciprocal*, artinya apabila suatu elemen A dinilai lebih esensial (5) dibandingkan dengan elemen B, maka B lebih esensial 1/5 dibandingkan dengan elemen A. Apabila elemen A sama pentingnya dengan B maka Masing – masing bernilai = 1.

Dalam pengambilan data, misalnya dengan menggunakan kuesioner, prosedur perbandingan berganda dapat dilakukan dengan menggunakan kuesioner berupa matriks.

Tabel 12. Perbandingan Kriteria *Tangibless, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy*

SOAL	T1	T2	T3	T4	T5
<b>T1</b>	1	5	3	2	2
<b>R2</b>	1/5	1	4	3	3
<b>R3</b>	1/3	1/4	1	2	5
<b>A4</b>	1/2	1/3	1/2	1	3
<b>E5</b>	1/2	1/3	1/5	1/3	1

Tabel 13. Kuadratkan Matrik Berpasangan

<b>SOAL</b>	<b>T1</b>	<b>R2</b>	<b>R3</b>	<b>A4</b>	<b>E5</b>
<b>T1</b>	1	5	3	2	2
<b>R2</b>	0	1	4	3	3
<b>R3</b>	0,33	0	1	2	5
<b>A4</b>	0,50	0,33	0,50	1	3
<b>E5</b>	0,50	0,33	0,20	0,33	1
<b>TOTAL</b>	2,53	6,92	8,70	8,33	14,00

Tabel 14. Normalisasi Matriks

Soal	T1	R2	R3	A4	E5	Jumlah	Rata - Rata Vektor Prioritas
T1	0,39	0,72	0,34	0,24	0,14	1,85	0,37
R2	0,08	0,14	0,46	0,36	0,21	1,26	0,25
R3	0,13	0,04	0,11	0,24	0,36	0,88	0,18
A4	0,20	0,05	0,06	0,12	0,21	0,64	0,13
E5	0,20	0,05	0,02	0,04	0,07	0,38	0,08
<b>TOTAL</b>	1	1	1	1	1	5	1

Tabel 15 Hitung *Consistency Index (CI)*

Soal	R1	R2	T3	A4	E5	Rata - Rata Vektor Prioritas	Hasil Kali Matriks
R1	1	5	3	2	2	0,37	2,56
R2	0,20	1	4	3	3	0,25	1,64
T3	0,33	0,25	1	2	5	0,18	1,00
A4	0,50	0,30	1	1	3	0,13	0,71
E5	0,50	0,33	0,20	0,33	1	0,08	0,37
							6,28
							1,26
						C1	0,0062
						CR	0,0055

#### 4.7.1 Perspektif *Tangibles* (Bukti nyata)

Suhu kapal ferry Baruna nyaman (T1), Ketersediaan sarana komunikasi (T2), Kondisi kursi duduk nyaman (T3), Kondisi toilet kapal bersih (T4), Penampilan karyawan yang rapi (T5), Pelayanan Abk yang ramah (T6). Hasil kuesioner pembobotan yang telah direvisi sebagai berikut :

Tabel 16 Hasil Kuesioner Pembobotan Kriteria *Tangibles*

Alternatif	T1	T2	T3	T4	T5	T6
T1	1	5	5	5	3	3
T2	0,20	1	1	1	0,33	0,33
T3	0,20	1	1	1	0,33	0,33
T4	0,20	1	1	1	0,33	0,33
T5	0,33	3	3	3	1	1
T6	0,33	3	3	3	1	1
	2,27	14	14	14	6	6
CI				0,012		
CR				0,009		

Dari hasil kuesioner di atas selanjutnya dilakukan perhitungan pembobotan dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 17 Bobot dan Prioritas Elemen Kriteria

Alternatif	Bobot	Prioritas
T1	0,42	1
T5	0,19	2
T6	0,19	3
T2	0,07	4
T3	0,07	5
T4	0,07	6

Tabel diatas menunjukkan bahwa Alternatif pelayanan dari suhu kapal ferry Baruna nyaman (T1) memiliki bobot tertinggi diantara ke enam alternatif pelayanan tersebut, hal ini menyebabkan suhu ferry Baruna nyaman menempati prioritas tertinggi.

#### 4.7.2 Perspektif Reliability (Kehandalan)

Kecepatan dalam melayani penumpang (R1), Pihak perusahaan memberikan perhatian kepada penumpang ketika tempat duduk penuh (R2), Data kapal di *Boarding Pass* penumpang sesuai (R3), Kemudahan dalam pembayaran tiket (R4), Jadwal kapal sesuai dengan tertera di depan *Counter – Check – in* (R5). Hasil Kuesioner Pembobotan adalah sebagai berikut :

Tabel 18 Hasil Kuesioner Pembobotan Kriteria *Reliability*

SOAL	R1	R2	R3	R4	R5
R1	1	5	2	4	4
R2	0,20	1	0,50	0,50	3
R3	0,50	2	1	2	0,33
R4	0,25	2	0,50	1	5
R5	0,25	0,33	3	0,2	1
	2	10	7	8	13
<b>CI</b>			<b>0,5857</b>		
<b>CR</b>			<b>0,005</b>		

Dari hasil kuesioner di atas selanjutnya dilakukan perhitungan pembobotan dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 19 Bobot dan Prioritas Elemen Kriteria

Alternatif Pelayanan	Bobot	Prioritas
(R1)	0,41	1
(R4)	0,18	2
(R3)	0,17	3
(R5)	0,14	4
(R2)	0,11	5

Tabel diatas menunjukkan bahwa Alternatif pelayanan dari kecepatan dalam melayani penumpang (R1) memiliki bobot tertinggi diantara kelima alternatif pelayanan tersebut, hal ini menyebabkan pelayanan dari kecepatan dalam melayani penumpang menempati prioritas tertinggi.

#### 4.7.3 Perspektif Responsiveness (Daya Tanggap)

Kemudahan membeli tiket (R1), Pihak PT Pelnas Baruna Jaya cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan (R2), Tingkat kesabaran dalam menerima keluhan penumpang (R3), Karyawan mampu dalam menjawab dan menyelesaikan keluhan penumpang (R4).

Tabel 20 Hasil Kuesioner Pembobotan Kriteria *Responsiveness*

SOAL	R1	R2	R3	R4
R1	1	0,14	0,20	0,20
R2	7	1	5	3,00
R3	7	0,2	1	0,33

R4	7	0,33	3,00	1
	22,00	1,68	9,20	4,53
<b>CI</b>	<b>0,067</b>			
<b>CR</b>	<b>0,074</b>			

Dari hasil kuesioner di atas selanjutnya dilakukan perhitungan pembobotan dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 21 Bobot dan Prioritas Elemen Kriteria

Alternatif Pelayanan	Bobot	Prioritas
(R2)	0,53	1
(R4)	0,27	2
(R3)	0,16	3
(R1)	0,05	4

Tabel diatas menunjukkan bahwa Alternatif kemudahan membeli tiket (R2) memiliki bobot tertinggi diantara keempat alternatif pelayanan tersebut, hal ini menyebabkan kemudahan membeli tiket menempati prioritas tertinggi.

#### 4.7.4.Perspektif Assurance (Jaminan)

Bagasi aman (A1) Kemudahan mendapat pelayanan(A2) Kebersihan dan kenyamanan dalam maupun luar ruangan kapal (A3) Jaminan penggantian tiket jika terjadi kehilangandi area pelabuhan (A4).

Tabel 22 Hasil Kuesioner Pembobotan Kriteria Assurance

SOAL	A1	A2	A3	A4
A1	1	0,20	0,14	0,33
A2	5,00	1,00	0,20	3,00
A3	7,0	5,00	1,00	7,00
A4	3,00	0,33	0,14	1,00
	16,00	6,53	1,49	11
CI	0,0115			
R1	0,0128			

Dari hasil kuesioner di atas selanjutnya dilakukan perhitungan pembobotan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 23 Bobot dan Prioritas Elemen Kriteria

Alternatif Pelayanan	Bobot	Kriteria
A3	0,62	1
A2	0,22	2
A4	0,11	3
A1	0,06	4

Tabel diatas menunjukkan bahwa Alternatif Bagasi aman (A3) memiliki bobot tertinggi diantara keempat alternatif pelayanan tersebut, hal ini menyebabkan Bagasi aman menempati prioritas tertinggi.

#### 4.7.5 Perspektif Empathy (Empati)

Sistem komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen (E1) Jam buka counter - check – insesuai (E2) Solusi yang diberikan pihak PT Pelni Baruna Jaya dalam menangani keluhan pelanggan (E3).

Tabel 24 Hasil Kuesioner Pembobotan Kriteria Assurance

SOAL	E1	E2	E3
<b>E1</b>	1	0,5	0,25
E2	2	1	0,25

E3	4	4	1
	7	5,5	1,5
CI	1,82		
CR	0,08		

Dari hasil kuesioner di atas selanjutnya dilakukan perhitungan pembobotan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 25 Bobot dan Prioritas Elemen Kriteria

Alternatif Pelayanan	Bobot	Prioritas
E3	0,66	1
E2	0,21	2
E1	0,13	3

Alternatif Solusi yang diberikan pihak PT Pelnas Baruna Jaya dalam menangani keluhan pelanggan (E3), memiliki bobot tertinggi diantara ketiga alternatif pelayanan tersebut, hal ini menyebabkan Solusi yang diberikan pihak PT Pelnas Baruna Jaya dalam menangani keluhan pelanggan menempati prioritas tertinggi.

#### 4.7.6 Hasil Akhir Perkalian Matriks

Tabel 26 Hasil Akhir Perkalian Matriks

Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Total
0,19	0,41	0,53	0,62	0,66	X
0,42	0,18	0,27	0,22	0,21	
0,19	0,20	0,15	0,11	0,13	
0,07	0,14	0,05	0,05		
0,07	0,11				

PERSPEKTIF	ITEM					RATING
	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	
Tangibles	0,07	0,10	0,09	0,08	0,05	0,39
Reliability	0,15	0,04	0,05	0,03	0,02	0,29
Responsiveness	0,07	0,05	0,03	0,01	0,01	0,17
Assurance	0,03	0,03	0,01	0,01	0,00	0,08
Empathy	0,03	0,03	0,00	0,00	0,00	<b>0,05</b>

Berdasarkan Gambar 4.4 diatas diketahui bahwa hasil perbandingan dari kelima kriteria yang memiliki nilai terendah adalah di kriteria Empathy dengan nilai **(0,0760)** yang masuk dalam kategori merah yang diketahui bahwa pelayanan empathy berada pada posisi pelayanan paling rendah dari perusahaan PT Pelnas Baruna Jaya, dengan hasil nilai perbandingan kali matriks dari setiap item adalah pada perspektif dengan rating **(0,0530)** yang diketahui bahwa dari pelayanan *Emphaty* harus ditingkatkan lagi untuk kemajuan dari pelayanan PT Pelnas Baruna Jaya Batam.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan :

1. Gap kesenjangan terkecil belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) yang dihitung  $\leq 1$ . Didapat nilai kualitas pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan nilai 0,8345755
2. Konsumen PT Pelnas Baruna Jaya tidak puas terhadap pelayanan Penjual Tiket pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan skor rata – rata pengukuran gap (0,8345755) dan

- diketahui dimensi yang paling diharapkan oleh konsumen adalah dimensi *Tangibles* (Bukti nyata) dengan skor rata – rata (1,181768) dikarenakan  $\leq 1$ .
3. Bobot dari tiap – tiap KPI yang telah dihitung dengan menggunakan metode AHP adalah sebagai berikut :
    - a) Perspektif *Tangibles* (Bukti nyata) memiliki bobot (0,4188), (0,1872), (0,1872), (0,0689), (0,0689), (0,0689).
    - b) Perspektif *Reliability* (kehandalan) memiliki bobot (0,4087),(0,1767), (0,1696), (0,1350), (0,1098).
    - c) Perspektif *Responsiveness* (Daya Tanggap) memiliki bobot (0,05300), (0,2659), (0,2659), (0,0491).
    - d) Perspektif *Assurance* (Jaminan) memiliki bobot (0,6234), (0,2162), (0,1057), (0,0547).
    - e) Perspektif *Empathy* (Empati) memiliki bobot (0,6551), (0,2114), (0,1335).
    - f) Pelayanan dari PT Pelnas Baruna Jaya secara keseluruhan telah diketahui melalui perbandingan setiap perspektif dan pelayanan dari karyawan PT Pelnas Baruna Jaya yang menunjukkan bahwa kinerja buruk atau rendah pada pelayanan *emphaty*.
  4. Tingkat ketidak kepuasan konsumen terhadap terhadap kualitas pelayanan jasa kapal pada PT Pelnas Baruna Jaya menggunakan Metode *Servqual* pada dimensi Reliability (Kehandalan) dengan nilai gap (0,62) dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan nilai terkecil yang diperbaiki pelayanannya dari Pelayanan *Empathy* dengan nilai (0,0760).

## SARAN

Beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi PT Pelnas Baruna Jaya, dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

1. Disarankan untuk dilakukan perbaikan kualitas pelayanan harus difokuskan pada seluruh dimensi. Seperti memperbarui standar kualitas layanan dalam pelayanan Penjual tiket dari PT Pelnas Baruna Jaya.
2. Dengan adanya gap negative tentang tidak puasnya konsumen karena karyawan tidak dapat menjaga hubungan baik dengan konsumen yang membeli tiket Ferry Baruna, sebaiknya pihak perusahaan memberi teguran keras pada karyawan tersebut.
3. Perbaikan dapat dilakukan dengan menambah jumlah karyawan bagian pelayanan penjualan tiket Ferry Baruna dan dari pihak PT Pelnas Baruna Jaya memperbesar loket penjualan tiket di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur Batam, maka akan mempercepat pekerjaan dan pelayanan apabila penumpang ramai.
4. Sebaiknya PT Pelnas Baruna Jaya tidak menggunakan suara pada saat memanggil penumpang kapal dikarenakan sangat mengganggu kenyamanan penumpang.
5. Pihak perusahan PT Pelnas Baruna Jaya wajib menggunakan seragam dan *Id card* karyawan untuk mengetahui apabila terjadi kesalahpahaman antara penumpang dan karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, N. (2016). Pengurutan Skala Prioritas Persepektif *Balance Scorecard* Dan KPI Perusahaan Startup Dengan Metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*), *Jurnal Teknik Ibnu Sina JT-IBSI,1 (01)*.
- Bakhtiar, A., Susanty, A. & Massay, F., (2010). Analisa Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano
- Bogdan & Taylor (2004). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: Remadja Karya.
- Eriyanto, 2007. Teknik Sampling Analisis Opini Publik. Erni, N., Sriwana, I. K. & Yolanda, W. T., 2014. Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Triz Di PT. XYZ
- Edison, Alva, (2016). Penentuan Proritas Analytical Hierachy Proses (AHP),Universitas Sumatera Utara, Medan.

- Kotler, Philip. (2010). Manajemen Pemasaran, Edisi Tiga Belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 Dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Kolter, P. & Amstrong, G. (2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, H.A.S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Prayogi, F. (2015). Analisis Dan Pengukuran Kinerja PT. Rapi Arjasa Dengan Menggunakan Metode Analytical Hierachy Proses (AHP), Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Tjiptono, Fandy, (1996), Manajemen Jasa. Edisi 1. Yogyakarta : Penerbit ANDI,2004.
- Kepuasan Dalam Pelayanan. Penerbit Salemba Empat, Jakarta Dan Gregorius Chandra. 2005.
- Service Quality Satisfaction. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Wisnalmawati. (2005), Pengaruh Presepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, No. 3 Jilid 10 2005, H. 153-156
- Winarso, K., (2010). Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Susu Bayi Menggunakan Service Quality Dan Path Analysis. ]
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L., (1990). Delivering Quality Service. New York: The Free Press.