

## ABSTRAK

Nama : Riky Adrian Oktora  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul : Analisa Kualitas Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan  
Keselamatan Kapal Ferry Penyeberangan Ro-Ro

Kesenjangan yang terjadi antara persepsi pelanggan atas performansi kualitas jasa kapal ferry penyeberangan Ro-Ro dengan ekspektasi pelanggan atas atribut kualitas jasa, akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu sangatlah diperlukan pengidentifikasian dan peningkatan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas jasa khususnya pada kapal ferry penyeberangan Ro-Ro saat ini. Dengan menggunakan analisis gap, didapatkan respon dari 53 pelanggan yang menggunakan jasa kapal ferry penyeberangan Ro-Ro. Berdasarkan prioritasnya, atribut yang harus diperbaiki dan diperhatikan adalah keselamatan bagi penumpang dan awak kapal, dari 15 atribut yang ada. Atribut yang menjadi prioritas selanjutnya diolah dengan menggunakan analisis faktor dan didapatkan 120 responden dari beberapa kapal ferry penyeberangan Ro-Ro. Data diolah dan memilih metode Principal Axis Factoring dan Varimax Method sebagai teknik ekstraksi dan rotasi faktor. Dari pengolahan tersebut diperoleh 7 faktor. Faktor-faktor yang diperoleh selanjutnya diinterpretasikan dan didapatkan 7 dimensi keselamatan di kapal ferry penyeberangan Ro-Ro. Untuk meningkatkan kualitas jasa pada kapal ferry penyeberangan Ro-Ro, maka pihak manajemen perlu mengutamakan peningkatan pelayanan pada dimensi keselamatan berdasarkan faktor-faktornya.

Kata kunci :

Analisis gap, analisis faktor, peningkatan kualitas pelayanan.

## ABSTRACT

Name : Riky Adrian Oktora  
Study Program : Industrial Engineering  
Title : Service Quality Analysis for Improving Safety Service in  
Ro-Ro Ferry

The gap between customer perceptions of service quality performance Ro-Ro ferry with customer expectations of service quality attributes, will give a big impact on customer satisfaction. Hence, it is very necessary for identification of the factors that influence the quality of ferry services and its improvement, especially for Ro-Ro ferry nowadays. By using gap analysis, it is obtained responses from 53 customers who use the Ro-Ro ferry services. Based on the priorities, one of 15 attributes that must be repaired and considered is the safety for passengers and crew. The attribute used the Factor Analysis conducted by using Principal Axis Factoring and Varimax Method for extraction and rotation factors. This research has collected 120 respondents from several Ro-Ro ferries. Factor analysis result was obtained seven factors. Those factors were interpreted and founded 7 factors of safety on board Ro-Ro ferry. To improve the Ro-Ro service quality, then management needs to prioritize service improvement of safety dimension based on its factors .

Keyword :

Gap analysis, factor analysis, improvement service quality.