

ABSTRAK

Pada era persaingan bisnis pelayaran yang semakin ketat, diperlukan dasar yang kuat sehingga perusahaan mampu memenangkan persaingan tersebut. PT. IFL Merupakan perusahaan pelayaran domestik yang salah satu rutenya Batam. Penelitian ini mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja PT. IFL pada dasarnya untuk mengetahui tingkat kinerja mana yang harus diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya.

Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja PT. IFL dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen PT. IFL. Data yang diperoleh kemudian dianalisa dengan metode pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan *Importance – Performance Analysis* atau Analisa Kepentingan Kinerja. Analisa Kepentingan Kinerja menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dalam grafik dua dimensi, dimana grafik dibagi menjadi empat buah kuadran.

Atribut pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari atribut Perlengkapan dan Kapasitas, Pemasaran dan Penjualan, Dokumentasi dan Customer Service, dan Keuangan. Kemudian diuraikan atribut tersebut dalam masing – masing pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat atribut – atribut pelayanan yang perlu diperbaiki. Atribut – atribut tersebut berada pada kuadran A (*High Importance and Low Performance*) yaitu kondisi dari petikemas, banyaknya petikemas pada waktu dipergunakan, pelayanan di depo petikemas, prosedur pengambilan petikemas kosong, ketepatan waktu dan kepastian jadwal pelayaran.

Menyikapi hal tersebut, perusahaan harus lebih fokus pada atribut yang oleh konsumen tingkat kepentingannya tinggi dan tingkat kinerja rendah. Pada akhirnya manajemen PT. IFL dapat menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk tetap meningkatkan kinerjanya.