

ABSTRAK

PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa transportasi laut, melayani perjalanan ke wilayah terpencil, perbatasan, dan pulau-pulau jauh. Namun, terjadi penurunan jumlah penumpang secara signifikan dari 25.289 menjadi 12.237 orang (turun 51,63%) dalam rentang Januari hingga Desember. Kondisi ini menjadi dasar penting bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan dari segi kenyamanan, keandalan, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Zone of Tolerance* (ZOT). Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan 100 responden dan diolah menggunakan analisis kuadran IPA untuk mengetahui prioritas perbaikan, serta metode ZOT untuk mengevaluasi kesesuaian layanan dengan ekspektasi minimum dan harapan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan tingkat kesesuaian pelayanan terhadap kepuasan penumpang sebesar 57,8%. Melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA), ditemukan delapan atribut yang masuk kuadran I (prioritas utama perbaikan), yaitu atribut *Reliability* 8, *Emphaty* 10, *Emphaty* 12, *Responsiveness* 13, *Assurance* 20, Harga 21, *Price* 25, dan *Price* 28. Sedangkan dengan metode *Zone of Tolerance* (ZOT), menunjukkan bahwa tidak ada satupun indikator yang berada didalam zona toleransi, apalagi melebihi ekspektasi terutama pada atribut *Emphaty* 10, *Responsiveness* 15, *Assurance* 20, dan Harga 23.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Metode *Zone of Tolerance* (ZOT).