

ABSTRAK

Industri galangan kapal di Batam memiliki posisi strategis dalam menunjang pertumbuhan ekonomi maritim nasional. PT Biro Klasifikasi Indonesia (BKI) Cabang Batam berperan sebagai lembaga klasifikasi nasional yang bertanggung jawab dalam pengawasan dan sertifikasi kapal baru. Namun demikian, proses pengawasan yang dijalankan masih menghadapi kendala signifikan seperti keterbatasan jumlah surveyor, distribusi beban kerja yang tidak merata, serta rendahnya efisiensi area kerja, yang berdampak pada keterlambatan pelayanan. Dalam persaingan dengan lembaga klasifikasi internasional, kualitas layanan dan inovasi menjadi faktor kunci untuk mempertahankan loyalitas galangan kapal sebagai pengguna jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, efisiensi area kerja, dan inovasi layanan terhadap loyalitas pengguna jasa, dengan menempatkan kepuasan galangan kapal sebagai variabel mediasi. Penelitian ini juga mengeksplorasi prioritas peningkatan layanan melalui pendekatan Importance–Performance Map Analysis (IPMA) sebagai pelengkap analisis struktural.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 129 responden dari berbagai galangan kapal di Batam. Analisis dilakukan menggunakan SmartPLS 4.1, disertai evaluasi outer dan inner model serta pengujian mediasi. IPMA digunakan untuk mengidentifikasi indikator layanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun performa rendah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, efisiensi area kerja, dan inovasi layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan galangan kapal, dan kepuasan tersebut secara signifikan memediasi pengaruh ketiganya terhadap loyalitas pengguna jasa. IPMA mengungkap bahwa indikator efisiensi area kerja dan responsivitas surveyor memiliki tingkat kepentingan tinggi terhadap loyalitas, namun kinerjanya masih belum optimal.

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi peningkatan pelayanan melalui klusterisasi area kerja dan digitalisasi sistem pengawasan. Secara teoritis, penelitian ini membuka ruang untuk pengembangan model melalui penambahan variabel moderasi serta pendekatan Confirmatory Factor Analysis berbasis CB-SEM.

Kata kunci: Efisiensi Area Kerja, Inovasi Layanan, IPMA, Kepuasan Galangan Kapal, Kualitas Layanan, Loyalitas Pengguna Jasa, SmartPLS.