

ABSTRAK

M. RAFIT MUKARAM

PERSEPSI PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA PELAYANAN KAPAL MOTOR ANTAR PULAU

Kata Kunci – Kapal motor laut, *Importance Performance Analysis*, Tingkat pelayanan

Kapal motor laut merupakan angkutan laut yang dapat digunakan sebagai angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan jalur tertentu salah satunya adalah jurusan Ternate - Kayoa Barat dan Kayoa Barat - Ternate. Kapal motor adalah salah satu transportasi laut yang efektif dan efisien untuk sarana penunjang kehidupan sehari-hari.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pelayanan pada pelabuhan dan kapal motor menurut penilaian pengguna moda atau penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mencari tingkat pelayanannya. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil judul “Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Kapal Motor Rute Ternate - Kayoa Barat dan Kayoa - Barat Ternate”. (Studi Kasus Armada Pelabuhan Bastiong Ternate).

Tingkat pelayanan moda transportasi kapal motor laut jurusan Ternate - Kayoa Barat dan Kayoa Barat - Ternate menggunakan metode IPA di dapatkan variable yang memiliki kepentingan/harapan yang tinggi namun pada kinerja/realita tidak cukup baik, variabel kebersihan toilet, ketersediaan tempat sampah organik dan non organik, ketersediaan P3K dan ketersediaan lampu penerangan 200 s/d 300 lux

Keywords – Marine motor boat, *Importance Performance Analysis*, Service level

Sea motor boats are sea transportation that can be used as passenger and freight transportation using certain routes, one of which is the Ternate - West Kayoa and West Kayoa -