

ABSTRAK

LUKMAN SAILILI

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN PELABUHAN PENGUMPAN KUPAL KABUPATEN HALMAHERA SELATAN RUTE KUPAL – BASTIONG

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelabuhan, *Importance*, *Performance*, *Analysis*, *Customer Satisfaction Index*.

Penyeberangan kapal laut merupakan salah satu moda yang sangat penting untuk menghubungkan antara Pulau Bacan, kabupaten Halmahera Selatan ke Kota Ternate. Tingginya peningkatan jasa angkutan penyeberangan laut mendorong pemerintah untuk lebih memperhatikan masalah kenyamanan dan keselamatan terutama pengembangan fasilitas baik untuk keselamatan penumpang maupun keselamatan Kapal Laut. Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan di bidang Pelabuhan perlu diciptakan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang dinilai adalah pelayanan Pelabuhan Pengumpan Kupal Kabupaten Halmahera Selatan. Analisis dilakukan dengan menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA), IPA digunakan untuk menganalisis atau membandingkan sampai sejauh mana kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. *Customer Satisfaction Index* (CSI), CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa Pelabuhan Pengumpan Kupal, dan Analisis Kuadran digunakan untuk memetakan kinerja dan kepentingan (harapan) dari pengguna jasa Pelabuhan Pengumpan Kupal. Penelitian ini mengadopsi instrumen *service quality* berupa 5 dimensi kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry.

Responden yang berhasil dijangkau sejumlah 600 orang terdiri dari 100 orang penumpang kapal KM. Permata Bunda, 100 orang penumpang kapal KM. Obi Permai, 100 orang penumpang kapal KM. Sumber Raya 04, 100 orang penumpang kapal KM. Sumber Raya 05, 100 orang penumpang kapal KM. Elizabeth, dan 100 orang penumpang kapal KM. Azul Safikran. Hasil penelitian diperoleh nilai indeks kepuasan rata-rata pengguna jasa Pelabuhan Pengumpan Kupal terhadap 16 (enam belas) faktor/Atribut pelayanan sebesar 78,97 persen masuk kriteria puas.

ABSTRACT

LUKMAN SAILILI

ANALYSIS OF SERVICE LEVEL OF KUPAL FEEDER PORT SELATAN HALMAHERA REGENCY KUPAL – BASTIONG ROUTE

Keywords : Service Quality, Port, *Importance, Performance, Analysis, Customer Satisfaction Index.*

One of the major ways of transportation connecting Bacan Island, the South Halmahera region, and Ternate City is by ship. The rapid expansion of sea crossing transportation services pushes the government to focus more on concerns of comfort and safety, particularly the construction of passenger and ship safety facilities. Satisfaction will be obtained if the services offered meet the customer's expectations. As a result, in order to preserve customer satisfaction, the port sector's service quality must be consistently improved.

The Kupal Feeder Port in South Halmahera Regency was evaluated for service quality. The analysis is carried out using Importance Performance Analysis (IPA). IPA is a tool for analyzing or comparing how closely the performance/services perceived by service users match the expected degree of satisfaction. Kupal Feeder Port service users are mapped to the performance and interests (expectations) of Kupal Feeder Port service users, and the Customer Satisfaction Index (CSI) is used to measure the level of satisfaction of Kupal Feeder Port service users. This study used Zeithaml, Parasuraman, and Berry's five dimensions of service quality to measure service quality.

The total number of responses successfully generated was 600, with 100 of them being passengers on the KM ship. On the KM ship, Permata Bunda has 100 passengers. The KM ship of Obi Permai was reached 100 people. On the KM ship, Sumber Raya 04, there are 100 passengers. On the KM ship, Sumber Raya 05, there were 100 passengers. Elizabeth and 100 passengers are on board the KM. Safikran Azul. The average satisfaction index value of Kupal Feeder Port service customers to 16 (sixteen) service factors/attributes was 78.97 percent, according to the study's findings, which included the satisfied criteria.