

ABSTRAK

Yuliana Udin Hasbudi 2024. Bentuk-bentuk Pelayanan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) Cabang Ternate Dalam Membentuk Citra Layanan DI Mata Pelanggan. Ketua komisi: Rahma Do Subuh, S.S., M.Hum, Anggota komisi: Fitria Soamole, S.S., M.Se.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (1) Mengetahui bentuk pelayanan pada PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) cabang Ternate. (2) Untuk mengetahui mengapa banyak penumpang yang menggunakan jasa ASDP dan juga ingin mengetahui kepuasan penumpang dengan pelayanan yang ada di loket penumpang ASDP Indonesia Ferry Ternate, Provinsi Maluku Utara.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti serta melakukan wawancara di beberapa informan.

Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Pelayanan pembuatan tiket memiliki kualitas yang memuaskan dari segi fisik karena penumpang memiliki akses terhadap prasarana yang memadai namun dari sisi keandalan, petugas juga memberikan pelayanan secara optimal sehingga dapat diandalkan. (2) Kantor PT. ASDP Indonesia Ferry Ternate telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan tiket penumpang diantaranya adalah dengan merenovasi kembali area pelayanan, memperbaiki fasilitas seperti komputer pelayanan tiket, akses internet yang mengalami gangguan dan AC yang berada dalam loket penumpang.

Kata Kunci: Bentuk-bentuk Pelayanan,

ABSTRACT

Yuliana Udin Hasbudi 2024. Forms of PT Services. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Ternate Branch in Forming a Service Image in the Eyes of Customers. Chairman of the commission: Rahma Do Subuh, S.S., M.Hum, Member of the commission: Fitria Soamole, S.S., M.Se.

The aim of this research is to: (1) Find out the form of service at PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Ternate branch. (2) To find out why many passengers use ASDP services and also want to know passenger satisfaction with the services available at the ASDP Indonesia Ferry Ternate passenger counter, North Maluku Province.

The research method used is a qualitative research method which is descriptive in nature to provide a clear picture of the problems being studied as well as conducting interviews with several informants.

The results of this research are: (1) The ticket making service has satisfactory quality from a physical perspective because passengers have access to adequate infrastructure but in terms of reliability, officers also provide optimal service so that it can be relied on. (2) PT Office. ASDP Indonesia Ferry Ternate has made various efforts to improve the quality of passenger ticketing services, including by renovating the service area, repairing facilities such as ticket service computers, internet access which is experiencing problems and air conditioning in the passenger counter.

Keywords: Services, Image in the eyes of Customers