

ABSTRAK

Bayu Badila

07231811003

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG PRASARANA PELABUHAN LOLEO

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Tingkat kepuasan, Prasarana

Pelabuhan Loleo, yang terletak di dusun Loleo, desa Aketobololo, kecamatan Oba Tengah, Kabupaten Tidore Kepulauan, Maluku Utara, merupakan pelabuhan yang strategis dalam mendukung kelancaran lalu lintas orang dan barang dari dan ke Oba Tengah. Tingginya peningkatan jasa angkutan penyebrangan laut mendorong pemerintah untuk memperhatikan masalah kenyamanan dan keselamatan terutama pengembangan fasilitas baik untuk keselamatan penumpang maupun keselamatan speed boat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan Tingkat kepuasan pada pengguna prasarana Pelabuhan Loleo, serta menganalisis perkembangan prasarana Pelabuhan loleo 10 tahun kedepan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden. Data yang di peroleh selanjutnya di laukuan uji validitas dan reliabilitas, lalu dilakukan analisis data hasil penelitian, analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis rata – rata dan indeks kepuasan dalam bentuk persentase. Dari hasil analisis data di peroleh, tingkat kesesuaian atribut yaitu sebesar 92%. Hal ini menunjukkan tingkat kesesuaian masuk dalam kategori “Sangat Sesuai”, hasil peramalan penumpang antara tahun 2023-2032 diperoleh pada tahun 2023 jumlah penumpang sebesar 192.957, dan pada tahun 2032 jumlah penumpang meningkat dengan jumlah penumpang sebesar 304.359, hasil peramalan kapasitas Terminal Pelabuhan Loleo untuk 10 tahun kedepan yaitu 1936 m², hasil peramalan untuk kapasitas lahan parkir Pelabuhan Loleo 10 tahun kedepan yaitu 11509 m².

ABSTRACT

Bayu Badila

07231811003

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON PASSENGER SATISFACTION LEVEL OF LOLEO PORT INFRASTRUCTURE

Keywords : Quality of service, level of satisfaction, infrastructure

Loleo Port, located in Loleo hamlet, Aketobololo village, Oba Tengah sub-district, Tidore Islands Regency, North Maluku, is a strategic port in supporting the smooth traffic of people and goods to and from Oba Tengah. The high increase in sea crossing transport services encourages the government to pay attention to comfort and safety issues, especially the development of facilities for both passenger safety and speed boat safety. The purpose of this study was to determine the quality of service and the level of satisfaction of users of Loleo Port infrastructure, as well as to analysis the development of Loleo Port infrastructure in the next 10 years. The research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents. The data obtained was then tested for validity and reliability, then the data analysis of the research results was carried out using the average analysis method and the satisfaction index in the form of a percentage. From the results of data analysis obtained, the level of attribute suitability is 92%. This shows that the level of suitability is in the "Very Suitable" category, the results of passenger forecasting between 2023-2032 obtained in 2023 the number of passengers was 192,957, and in 2032 the number of passengers increased with a total of 304,359 passengers, the results of forecasting the capacity of the Loleo Port Terminal for the next 10 years is 1936 m², the results of forecasting for the parking lot capacity of Loleo Port for the next 10 years is 11.509 m².