

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PELABUHAN PENYEBERANGAN DOMESTIK TELAGA PUNGGUR

Rusda Irawati¹, Shinta Wahyu Hati²

1)Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Batam
email: ira@polibatam.ac.id

2)Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Batam
email: shinta@polibatam.ac.id

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen di pelabuhan penyeberangan ferry domestik Telaga Punggur melalui kualitas layanan pelabuhan. Data primer didapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen pengguna pelabuhan. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Jumlah sampel responden sebesar 300 orang. Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif. Untuk mengukur kepuasan pelanggan digunakan analisis gap antara tingkat kinerja yang dirasakan konsumen dengan harapan mereka terhadap layanan pelabuhan. Kepuasan konsumen terhadap dimensi kualitas digambarkan pada diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA). Diagram IPA menunjukkan bahwa item-item dimensi layanan tersebar pada tiga kuadran, yaitu 16 item pada kuadran 2, "pertahankan kinerja yang sudah ada pada saat ini". 15 item lainnya berada pada kuadran 3 "prioritas rendah" dan 1 item berada pada posisi "penekanan yang berlebihan (kuadran 4)." 1 item dimensi layanan berada pada posisi tepat di tengah-tengah antara kuadran 2 dan 4.

Kata kunci: tingkat kepuasan konsumen, kualitas layanan, Analisis gap, *Importance Performance Analysis*