

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PUSAT PELAYANAN SATU ATAP (PPSA) PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG PANJANG

**Oleh
Maya Shella Andhiny**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Kota Bandar Lampung. Metode yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif. Penentuan informan berdasarkan kriteria informan yang diperoleh melalui teknik *snowball sampling*. Lebih lanjut, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi atau faktor pendukung kualitas pelayanan pada Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Kota Bandar Lampung antara lain sumber daya manusia, pelayanan melalui sistem, sarana dan prasarana berorientasi pelanggan, dan program kegiatan dengan mengikutsertakan pelanggan. Sedangkan faktor penghambat kualitas pelayanan pada PPSA yaitu disebabkan oleh faktor internal perusahaan, meliputi sistem atau jaringan yang berasal dari penyedia jaringan itu sendiri.

Kata Kunci : faktor pendukung, faktor penghambat, kualitas pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCE SERVICE QUALITY OF ONE ROOF SERVICE CENTER OF PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) PANJANG BRANCH

**By
Maya Shella Andhiny**

This study aims to determine and analyze the factors that affect the quality of service at One Stop Service Center (PPSA) in PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Panjang Branch of Bandar Lampung City. The method used is qualitative with descriptive type. Determination of informants based on the criteria of informants obtained through snowball sampling technique. Furthermore, data collection techniques used are in-depth interviews documentation and observation. While the data analysis techniques used are data reduction, data presentation, conclusion, and verification.

The results showed that the factors that influence or driving factors the quality of service at One Stop Service Center (PPSA) in PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Panjang Branch of Bandar Lampung City include human resources, services through customer-oriented system, facilities dan infrastructure, and programme activities by engaging customers. While the inhibiting factor of service quality at PPSA is caused the internal factor a company, covering system or network coming from network provider itself.

Keywords : driving factors, inhibiting factor, service quality