

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA BONGKAR MUAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(STUDI PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK CABANG PANJANG)**

Oleh

**FADILLA RAHMADINA CHASDA**

**2001071014**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman secara mendalam tentang kualitas pelayanan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan.

Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Data yang diambil dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Subjek penelitian ini adalah di *Supervisor* Keuangan Administrasi Sumber Daya Manusia dan Umum, *Junior* Administrasi SDM dan Umum, *Supervisor* Perencanaan dan Pengendalian Peralatan Manning dan Kinerja, *Junior Asisten Officer* Pemasaran dan layanan, serta pelanggan pengguna jasa PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah metode analisis interaktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan memahami kualitas pelayanan pada PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang yaitu pada dimensi *el* (Berwujud) semuanya baik tapi ada yang kurang baik yakni beberapa area lini pelabuhan yang tidak di kelola dengan baik, pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) semuanya menunjukkan hasil yang baik, indikator pada *Responsiveness* (Ketanggapan) baik dibuktikan dengan partisipasi pelanggan dalam menyampaikan keluhan,

kritik, atau saran., *Assurance* (Jaminan) memiliki hal yang baik semua, dan sedangkan pada *Emphaty* (Empati) ini juga memperlihatkan hasil yang positif.

Kata Kunci : Pelayanan Pelanggan, PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang, dan Kualitas Pelayanan