

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KESIAPAN ALAT DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PELABUHAN TANJUNG PRIOK CABANG PANJANG**

**Oleh**

**Lusyana Anastasya Putri**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kesiapan peralatan dan infrastruktur terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan metode mewawancarai terhadap 10 orang responden yang terdiri dari manager dan pelanggan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan sarana dan prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang. Fasilitas yang tersedia seperti dermaga, crane dan truk berperan penting dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu, faktor kesiapan staf merupakan faktor penting dalam menjamin kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang untuk memperhatikan kesiapan sarana dan prasarana serta meningkatkan kesiapan staf untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi tolak ukur penelitian selanjutnya dalam mengembangkan model yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

**Kata Kunci : Kesiapan Alat dan Prasarana, Kepuasan Pelanggan, PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang.**