

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SANDAR KAPAL PADA PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) REGIONAL 2 PANJANG

Oleh

**Celi Widya Ayu Ningrum**

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang dengan mengamati kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini adalah desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, menggunakan data primer dan sekunder. Dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap pihak yang terlibat selama pkl di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang. Kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat dan mengukur 5 dimensi kualitas pelayanan pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang. Pada dimensi *tangible* (berwujud) semuanya baik. Pada dimensi *emphaty* (empati) memperhatikan hasil yang positif. Pada dimensi *reliability* (kehandalan) semuanya cukup baik tetapi ada yang kurang baik yaitu ketersediaannya kapal pandu sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan, pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) hasil baik dibuktikan dengan kemudahan penyampaian keluhan kritik atau saran. Kemudian pada dimensi *assurance* (jaminan) menunjukkan hal yang baik.

**Kata Kunci: Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Sandar Kapal PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Panjang.**