

Kualitas Layanan Pelabuhan Dan Kepuasan Pelanggan: Studi Tinjauan Literatur Sistematis

Oleh:

AVO AGNESIA TAMBUNAN

NIM: 2205020073

ABSTRAK

Pelabuhan memiliki peran strategis dalam mendukung transportasi laut yang berperan dalam mendukung kelancaran arus barang, mobilitas penumpang, serta efektivitas pelayanan publik di sektor maritim. Kualitas layanan pelabuhan menjadi perhatian penting karena berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah tinjauan literatur sistematis (SLR) dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian diperoleh dari artikel ilmiah yang terindeks Scopus. Seleksi artikel dilakukan menggunakan alur PRISMA berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan, sehingga diperoleh 21 artikel yang relevan untuk di analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pelabuhan dipahami sebagai konsep multidimensi yang mencakup fasilitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan pelabuhan berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas layanan pelabuhan, kepuasan pelanggan, tinjauan literatur sistematis

***Port Service Quality And Customer Satisfaction: A Systematic Literature Review
Study***

By:

AVO AGNESIA TAMBUNAN

NIM: 2205020073

ABSTRACT

Port play a strategic role in supporting maritime transportation by facilitating the smooth flow of goods, passenger mobility, and the effectiveness of public services has become a crucial concern, as it is closely associated with customer satisfaction. This study employed a qualitative approach through a systematic literature review (SLR) method. The research data were obtained from scientific articles indexed in scopus. The article selection process was conducted using the PRISMA framework based on predetermined inclusion and exclusion criteria, resulting in 21 relevant articles for analysis. The findings indicate that port service quality is conceptualized as a multidimensional construct encompassing tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study concludes that improving port service quality plays a significant role in fostering sustainable customer satisfaction.

Keywords: *port service quality, customer satisfaction, systematic literature review.*