

**KUALITAS PELAYANAN PENUMPANG
DI PELABUHAN TERMINAL FERRY DOMESTIK
SEKUPANG DI KOTA BATAM**

**Oleh:
Dewi Ariskha Simatupang
NIM. 190565201001**

Abstrak

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi area-area yang dapat ditingkatkan dalam pelayanan di pelabuhan tersebut, terutama di sektor tiket dan ruang tunggu penumpang. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan saat ini di pelabuhan tersebut. Metode penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dengan wawancara terhadap pelanggan, agen tiket dan SATKER Pelabuhan Sekupang. Berdasarkan model Zeithaml *et al.*, (1988), dimensi kualitas pelayanan meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Temuan penelitian menunjukkan reliabilitas dan ketepatan waktu baik, perlu peningkatan. Karyawan merespons cepat dan solutif, tetapi evaluasi rutin diperlukan. Perilaku sopan karyawan terjaga, pemeliharaan fasilitas penting, dan empati pelanggan dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelabuhan Terminal Ferry Domestik, Kota Batam

**PASSENGER SERVICE QUALITY
AT DOMESTIC FERRY TERMINAL PORT
IN SEKUPANG BATAM CITY**

**By:
Dewi Ariskha Simatupang
NIM. 190565201001**

Abstract

The problem raised in this study is about the quality of passenger service at the port of the domestic domestic terminal terminary. This study aims to identify areas that can be improved in service at the port, especially in the ticket sector and passenger waiting room. The main purpose of this study is to know how the quality of service is currently at the port. The research method is done by qualitative method with interview to customers, ticket agents and sekatan port saturation (SATKER). Based on the Zeithaml et al., (1998), the quality of service quality diagnosing reliability, responsiveness, guarantees, empathy, and physical evidence. Research findings show reliability and timeliness, good need to improve. Employees responds quickly and solvetically, but routine evaluations are required. Employee polite behavior is maintained, maintenance of important facilities, and empathy customers can be improved.

Keywords: *Quality of Service, Domestic Ferry Terminal Port, Batam City*