

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PELAKSANAAN KEGIATAN EKSPORT-IMPORT PADA PT.PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG PANJANG DIVISI TERMINAL PETI KEMAS**

**Oleh**

**Mirtania Ristiani**

Latar belakang peneliti mengambil judul Analisis Pelaksanaan Kegiatan Ekspor-Import Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas adalah:

Perusahaan BUMN yang bergerak dibidang jasa kepelabuhanan. Sebagai penyedia jasa, pelayanan menjadi hal yang paling menentukan keberhasilan perusahaan. Terdapat tiga data yaitu data kondisi sarana bongkar muat terminal petikemas menunjukkan bahwa kondisinya masih belum memenuhi standard idealnya, data penetapan waktu dan realisasi tahun 2011-2013 mengalami penurunan dalam kecepatan bongkar muat dan terakhir data tindak lanjut keluhan pelanggan tahun 2011-2013 sudah baik dengan berangsur-angsur kurang dalam masalah keluhan pelanggan.

Masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Divisi Terminal Petikemas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa yang menggunakan jasa PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang.

Desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan dan menceritakan keadaan suatu kejadian pada objek penelitian. Analisis kualitatif yaitu metode analisis data yang digunakan untuk membahas permasalahan yang ada dengan menggunakan pendekatan teoritis yang fokus pada pelayanan. Dengan metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Melakukan analisis terhadap dimensi kualitas pelayanan dan analisis kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) yang terdiri atas *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang terdiri atas kesesuaian pelayanan, kinerja perusahaan, kemampuan pelayanan, dan persepsi kualitas pelayanan.

Pengaruh pada dimensi kualitas pelayanan dari yang terbesar hingga yang terkecil yaitu : Kepedulian Perusahaan, Jaminan keamanan, kehandalan petugas, daya tanggap petugas, dan bukti fisik.

Pengaruh pada variabel kepuasan pelanggan dari yang terbesar hingga yang terkecil yaitu : kualitas yang dirasakan, kemampuan layanan, kesesuaian dan kinerja

Kata kunci : jasa, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.