

ABSTRAKSI

YULIANA. 161031415

ANALISIS KUALITAS SARANA PRASARANA DAN PELAYANAN TIKET TERHADAP PENUMPANG KM. SINABUNG PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA CABANG SURABAYA

Skripsi : Program Studi Administrasi Bisnis. 2018

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Kepuasan

PT.PELNI merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi laut yaitu kapal penumpang. Pentingnya “kualitas dan pelayanan” terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas dan pelayanan tiket penumpang untuk mengetahui tingkat kepuasan yang menggunakan jasa pelayanan yang di berikan oleh pihak PT.PELNI. Rancangan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas, dan pelayanan terhadap kepuasan, yang ada di dalam tiket tersebut yaitu: tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (tanggapan), assurance (jaminan) dan emphaty (empati) pada kepuasan penumpang KM.Sinabung. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuisisioner. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh koefisien korelasi product moment sebesar 0,3172 dengan r hitung untuk variabel X1, X2, dan Y. Kemudian hasil rhitung tersebut dibandingkan dengan r tabel untuk menentukan taraf signifikan antara kualitas dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Dari hasil penelitian di peroleh bahwa r hitung lebih besar dari r tabel maka data tersbut di katakana valid.