

## Pengukuran kualitas pelayanan jasa penumpang PT PELNI menggunakan Servqual

Simanungkalit, Christian, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248138&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PT PELNI sebagai suatu perusahaan yang dimiliki pemerintah berusaha untuk lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan- pelanggannya, Masyarakat sebagai konsumen mulai beralih menjadi masyarakat dengan tingkat pengetahuan lebih baik yang semakin kritis, dan akan lebih banyak menuntut terhadap pelayanan yang berkualitas, Keberhasilan pelayanan merupakan kunci sukses suatu bidang usaha, karena itu peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi perhatian manajemen PT PELNI dalam menjalankan usaha. Servqual merupakan suatu alat atau metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dengan menganalisa kesenjangan (gap) yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey yang menggunakan alat ukur kuesioner terstruktur yang disebar di Pelabuhan Tanjung Priok, Hasilnya adalah berupa skor nilai rata-rata kepentingan, kepuasan dan gap seluruh item pernyataan kuesioner yang diperoleh dari 173 responden, Hasil akhirnya adalah berupa prioritas perbaikan dimensi pelayanan, dimensi pelayanan yang mendapatkan prioritas pertama adalah perbaikan dimensi bukti fisik.

.....PT PELNI as government owned company trying to optimize quality of service given to its customer. Public as consumer start to change over becoming public with better knowledge level which progressively critical and will be more many claiming to services with quality. Efficacy of service representing successful key of business, in consequence improvement quality of service have to become attention of top level management PT PELNI in running business. Servqual represent a method or appliance used to measuring the quality of service based on five dimension quality of service with analyzing difference (gap) that happened effect of inappropriateness among importance and satisfaction of customer to accepted quality of service. This research conducted with survey method using measuring instrument structure questionnaire distributed in Roadstead of Tanjung Priok. Its result is in the form of average value score of importance, satisfaction and gap of entire question item :from questionnaire obtained from 173 respondent. Its end result is in the form of improvement priority of service dimension. Service dimension getting first priority is improvement tangible dimension.