

ABSTRAK

Nama : Ayiful Ramadhan Asit
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul : Identifikasi Persepsi Pengguna Jasa Pelabuhan Terhadap
Pelayanan Pelabuhan Tanjung Priok Dengan Menggunakan
Analisis Faktor

Tesis ini adalah mengidentifikasi persepsi pengguna pelabuhan terhadap pelayanan pelabuhan Tanjung Priok dengan menggunakan analisis faktor. Dengan menggunakan dimensi pelayanan Zeithaml-Parasuraman yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *tangible* studi akan mencoba mengidentifikasi dimensi mana yang berpengaruh terhadap pelayanan pelabuhan. Selain dimensi-dimensi yang berpengaruh terhadap pelabuhan, studi ini juga mengidentifikasi atribut (Variabel manifest) dari tiap-tiap dimensi, variabel-variabel apa saja yang berpengaruh terhadap pelayanan pelabuhan. Dengan menggunakan analisis faktor (*Factor Analysis Confirmatory*) maka dimensi-dimensi pelayanan yang berpengaruh terhadap pelayanan pelabuhan adalah dimensi *reliability* pelabuhan, dimensi *responsiveness* dan dimensi *tangible*. Sementara itu untuk atribut (variabel manifest) yang berpengaruh untuk tiap dimensi pelayanan pelabuhan yaitu dimensi *reliability* adalah variabel *approaching time* dan variabel *berthing time*. Untuk dimensi *assurance* variabel manifest yang berpengaruh terhadap pelayanan pelabuhan adalah jaminan keamanan kapal ketika berada di pelabuhan, jaminan keamanan atas hilangnya kapal ketika berada di pelabuhan, dan jaminan atas kehilangan kargo ketika berada di pelabuhan. Untuk dimensi *tangible* variabel-variabel manifest yang berpengaruh terhadap pelayanan pelabuhan adalah jumlah krane, lapangan penumpukan, dan tata ruang dalam memperlancar alur barang.

Kata Kunci: pelayanan pelabuhan, persepsi pengguna pelabuhan, *reliability*, *assurance*, *tangible*.

ABSTRACT

Nama : Ayiful Ramadhan Asit
Study Program : Master of Planning and Public Policy
Title : Identification Port User Perception to Tanjung Priok
Service by Using Factor Analysis

This thesis is to identify the user perception of Tanjung Priok port service by using factor analysis. By using the services dimension of Zeithmal-Parasuraman namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. Study will try to identify the dimensions which affect the port services. In addition to the dimensions that affect the port, the study also identifies the attribute (manifest variables) of each dimension, any variables that influence the service port. By using factor analysis (Factor Analysis Confirmatory) then the dimensions of service which affect the port is port reliability dimension, dimensions of responsiveness and tangible dimension. Meanwhile, for the attribute (manifest variables) which affect the port for each dimension is the dimension reliability of is approaching time and berthing time variabel . For assurance dimension manifest variables that influence the security services in the port was the ship when in the port, security guarantees for the loss of the ship when in port, and the collateral for the loss of cargo when in port. For tangible dimension variabel manifest variables that impact to port service is the number of crane, container field, and spatial arrangement.

Keywords: service port, the port user perception, reliability, assurance, tangible.