

ABSTRAK

Rodiyatan Alfirda. 200541100174. Program Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya, Universitas Trunojoyo Madura. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Kamal-Bangkalan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pelabuhan penyeberangan Kamal Bangkalan. Pelabuhan penyeberangan Kamal Bangkalan yang dikelola oleh PT, ASDP Indonesia Ferry semenjak dibukanya suramadu hingga sebelum September 2023 terus mengalami penurunan penumpang, maka mempertahankan pelanggan adalah hal penting bagi keberlangsungan perusahaan. Salah satu caranya dengan memperhatikan faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis instrumen, yaitu skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan pelanggan. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden penumpang pelabuhan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan bantuan program *software SPSS Statistic version 25*. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan pelabuhan penyeberangan Kamal Bangkalan dengan kepuasan pelanggan.

Analisis yang digunakan yaitu uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian diperoleh nilai regresi sebesar 6395,716, nilai F sebesar 170,993 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pelabuhan penyeberangan Kamal Bangkalan. Sumbangan efektif dukungan sosial terhadap ketahanan diri sebesar 63,6%, Sedangkan 36,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas produk, harga, faktor emosional, kemudahan, dan faktor lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pelabuhan Kamal

ABSTRACT

Rodiyatan Alfirda. 200541100174. Psychology Study Program, Faculty of Social and Cultural Sciences, Trunojoyo Madura University. *The Effect of Perception of Service Quality at Kamal-Bangkalan Ferry Port on Customer Satisfaction.*

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Kamal Bangkalan ferry port. The Kamal Bangkalan ferry port managed by PT. ASDP Indonesia Ferry since the opening of Suramadu until before September 2023 has continued to experience a decline in passengers, so retaining customers is important for the sustainability of the company. One way is to pay attention to service quality factors that affect customer satisfaction.

This study uses a quantitative approach, the data collection method in this study uses 2 types of instruments, namely the service quality scale and the customer satisfaction scale. The subjects used in this study were 100 port passenger respondents. Data analysis used in this study was by using the SPSS Statistic version 25 software program. The hypothesis proposed in this study is that there is a significant positive influence between the service quality of the Kamal Bangkalan ferry port and customer satisfaction.

The analysis used is a simple linear regression test. The results of the study obtained a regression value of 6395.716, an F value of 170.993 with a significance of 0.000 (<0.05), which can be interpreted that service quality has a positive effect on customer satisfaction at the Kamal Bangkalan ferry port. The effective contribution of social support to self-resilience is 63.6%, while the remaining 36.4% is influenced by other factors outside the study that can affect customer satisfaction, such as product quality, price, emotional factors, convenience, and other factors.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Kamal Port