

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PT PELABUHAN DUMAI BERSERI KOTA DUMAI

Nama : DESPERNANDO
NIM : 1610090811039

Kota Dumai adalah Kota yang memiliki banyak perusahaan, baik perusahaan pemerintah maupun perusahaan swasta. Kota Dumai memiliki berbagai perusahaan salah satunya perusahaan milik daerah (BUMD), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Kota Dumai terdiri dari PT Pelabuhan Dumai Berseri, PT Pembangunan dan PT PDAM. PT Pelabuhan Dumai Berseri (BUMD) sebelumnya dikenal dengan PT. Pelabuhan Dumai Bersemai (BUMD) berdiri berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Dumai No. 07 tahun 2005 tentang pendirian perusahaan daerah Pelabuhan Dumai Bersemai.

Berdasarkan observasi ditemukan beberapa gejala masalah antara lain: Masih terdapat sarana yang kurang memadai pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai. dan Masih terdapat kurangnya informasi tentang lokasi loket pelayanan yang baru pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai. Berdasarkan gejala-gejala masalah yang penulis uraikan di atas maka penulis merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu **“Bagaimana Kualitas Pelayanan pada PT. Pelabuhan Dumai Berseri?”**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat PT Pelabuhan Dumai Berseri

Teori yang di gunakan dalam penelitian ini adalah menurut zeithaml dkk (1990), dalam Hardiansyah (2018:63) yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Resposiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Pelabuhan Dumai Berseri dan masyarakat (penumpang). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 responden dengan menggunakan teknik *sampling jenuh (sensus)* untuk pegawai dan untuk masyarakat menggunakan teknik *Accidental sampling*. Jenis dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data skunder, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, angket dan wawancara. Untuk analisa data pada penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan skala pengukuran menggunakan *rating scale*.

Hasil penelitian dikategorikan Cukup Baik. Hal ini dibuktikan dari 92 Responden diperoleh jumlah skor sebanyak 2.752 (66,47%) berada pada rentang skor 1381-2760. Faktor pendukung dalam penelitian ini adalah masih terdapat *Emphaty* (Empati) dan masih terdapat *Assurance* (Jaminan) sedangkan faktor penghambat dalam penelitian ini adalah masih kurangnya *Tangible* (Berwujud) dan masih kurangnya *Reliability* (Kehandalan).