

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis suatu persepsi terhadap tingkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Indonesia *Port Corporation* (IPC) Cabang Terminal Petikemas Pontianak .

Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif yang mana bertujuan untuk memperoleh suatu gambaran tentang kondisi kualitas layanan dan mengidentifikasi karakteristik dari masing-masing variabel/ dimensi dalam bentuk frekuensi dan persentase.

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner pada *stakeholders*. Kuesioner tersebut meliputi 5 dimensi kualitas layanan yang meliputi *Realibility* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangible* (Bukti Fisik) dan selanjutnya diedarkan melalui wawancara kepada pengguna jasa Indonesia *Port Corporation* (IPC) Cabang Terminal Petikemas Pontianak dengan menggunakan 50 responden dengan pengukuran terhadap kualitas layanan yang meliputi *Importance – Performance Analysis* serta Diagram Kartesius.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen/ pengguna jasa pada Indonesia *Port Corporation* (IPC) Cabang Terminal Petikemas Pontianak baik, hanya saja masih banyak atribut pelayanan harus terus ditingkatkan jika diukur dari tingkatan kinerja dan kepentingan.

Kata Kunci: Persepsi Pengguna Jasa, Kinerja Dan Kepentingan Pelayanan Yang Diberikan Kepada Pengguna Jasa.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the perception of the quality level of service and customer satisfaction on service users Indonesia Port Corporation (IPC) Container Terminal Branch Pontianak.

This study used a descriptive statistic analysis which aims to obtain a picture of the quality of service and identify characteristics of each variable dimension in the form of frequency and percentage.

The data analysis which is used in this research is the primary data obtained through a questionnaire on stakeholders. The questionnaire covers 5 dimensions of service quality that includes Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible which is circulated through interviews with service users Indonesia Port Corporation (IPC) Pontianak branch Container Terminal with 50 respondents with a measurement of the quality of services which include Importance-Performance Analysis and Cartesian diagram.

The results of this study showed that the perception of the consumer/user services at Indonesia Port Corporation (IPC) Pontianak branch Container Terminal is good, but there are many attributes of the service that must be improved if it is measured from the level of performance and interest.

Keywords: Service User Perception, Performance and Interest Services Provided To User Services.