

# **ANALISIS KINERJA PELAYANAN PELABUHAN RORO SEI SELARI PAKNING TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG (METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX)**

Nama : Al Farabi  
NIM : 4204201302  
Dosen Pembimbing 1 : Hendra Saputra, ST., M.Sc  
Dosen Pembimbing 2 : Mutia Lisya, MT

## **ABSTRAK**

Pelabuhan RoRo Sei Selari Pakning merupakan pelabuhan yang menghubungkan antara Pulau sumatra yaitu tepatnya di Sungai Selari pakning menuju Pelabuhan Air Putih yang berada di Pulau Bengkalis sebagai rute utama. Pelabuhan RoRo Sei Selari Pakning juga memiliki rute lain seperti ke Pelabuhan Kampung Balak, Telaga Punggur dan Tanjung Balai Karimun. Setiap hari masyarakat yang berasal dari berbagai daerah menggunakan jasa Kapal Ro-Ro di Pelabuhan Sei Selari Pakning untuk segala urusan, baik urusan pribadi maupun pemerintahan. Tujuan pada penelitian ini adalah menganalisis tentang kinerja pelayanan penumpang pada pelabuhan penyebrangan Ro-Ro Sei Selari Pakning menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan Mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa. Berdasarkan perhitungan tingkat pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* mendapatkan hasil 0,57. Yang berarti tingkat kepuasan penumpang menunjukkan cukup puas terhadap kinerja pelayanan penumpang terkait pertanyaan pada kuisisioner yang sudah dibagikan.

**Kata Kunci:** Pelabuhan, Kuisisioner, Pelayanan, Kepuasan Penumpang.

# **ANALYSIS OF RORO SEI SELARI PAKNING PORT SERVICE PERFORMANCE ON PASSENGER SATISFACTION (CUSTOMER SATISFACTION INDEX METHOD)**

Name : Al Farabi  
Student Identification Number : 4204201302  
Supesrvisor 1 : Hendra Saputra, ST., M.Sc  
Supesrvisor 2 : Mutia Lisya, MT

## **ABSTRACT**

RoRo Sei Selari Pakning Port is a port that connects between Sumatra Island, which is precisely in Sungai Selari Pakning to Air Putih Port on Bengkalis Island as the main route. RoRo Sei Selari Pakning Port also has other routes such as to the Port of Kampung Balak, Telaga Punggur and Tanjung Balai Karimun. Every day people from various regions use Ro-Ro Ship services at Sei Selari Pakning Port for all matters, both personal and government affairs. The purpose of this study was to analyze the performance of passenger services at the Ro-Ro Sei Selari Pakning crossing port using the Customer Satisfaction Index (CSI) method and to determine the effect of facilities and service quality on service user satisfaction. Based on the calculation of the level of service to passenger satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, the results are 0.57. Which means that the level of passenger satisfaction shows that they are quite satisfied with the performance of passenger services related to the questions on the questionnaire that has been distributed.

**Keywords** : Port, questionnaire, service, passenger satisfaction