

ABSTRAK

Penelitian ini membahas analisis kepuasan pelayanan dan kelayakan angkutan kapal laut di Pelabuhan Roro Kuala Tungkal, Kabupaten Tanjung Jabung Barat, dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Tingkat Kesesuaian (TKi). Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai TKi sebesar $\pm 99\%$ yang menunjukkan bahwa pelayanan angkutan kapal laut di Pelabuhan Roro Kuala Tungkal belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang.

Hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa sebagian besar indikator pelayanan berada pada kuadran II yang berarti kinerjanya sudah baik dan perlu dipertahankan, sedangkan beberapa indikator masih memerlukan peningkatan. Secara keseluruhan, pelayanan angkutan kapal laut di Pelabuhan Roro Kuala Tungkal dinyatakan layak untuk menunjang transportasi laut.

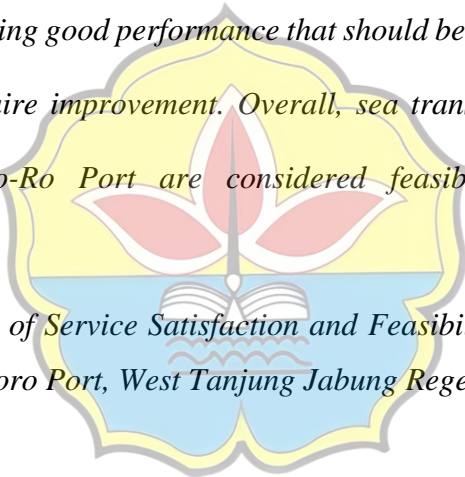
Kata Kunci: : Analisis Kepuasan Pelayanan Dan Kelayakan Angkutan Kapal Laut Pada Pelabuhan Roro Kuala Tungkal Kabupaten Tanjung Jabung Barat

ABSTRACT

This study analyzes service satisfaction and the feasibility of sea transportation at the Kuala Tungkal Ro-Ro Port, Tanjung Jabung Barat Regency, using the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Level of Conformity (TKi). Based on the analysis results, the TKi value of approximately 99% which indicates that sea transportation services at the Kuala Tungkal Ro-ro Port have not fully met passenger expectations.

The IPA mapping shows that most service indicators are positioned in Quadrant II, indicating good performance that should be maintained, while several indicators still require improvement. Overall, sea transportation services at the Kuala Tungkal Ro-Ro Port are considered feasible to support maritime transportation.

Keywords: *Analysis of Service Satisfaction and Feasibility of Sea Transportation at Kuala Tungkal Roro Port, West Tanjung Jabung Regency*



MOTTO

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

(QS Al-Insyirah (94) : 5-6)

“Menuntut ilmu itu wajib atas setiap Muslimin dan Muslimah”

(HR. Ibnu Majah)

"Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu."

(Ali bin Abi Thalib)

“Belajarlah mengucap syukur dari hal-hal baik di hidupmu. Belajarlah menjadi kuat dari hal-hal buruk di hidupmu”

(B.J. Habibie)