

## ABSTRAK

KM. Labobar merupakan salah satu kapal milik PT. PELNI. Bisnis ini juga sangat bergantung pada kepercayaan penumpang sebagai alat transportasi umum. Pelayanan yang bermutu dan terbaik merupakan jurus utama bagi pihak manajemen untuk memenangkan persaingan antar perusahaan pelayaran. Untuk itu maka diperlukan langkah-langkah kongkrit dalam menghadapi perubahan lingkungan dengan melakukan pembenahan dan penyempurnaan terhadap pelayanan yang diberikan dengan menyusun strategi pelayanan. Oleh karena itu pihak manajemen perlu mengetahui kesenjangan yang terjadi dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya dan memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau sesuai dengan harapan penumpang.

Untuk dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan, maka akan dianalisa kepuasan penumpang dengan metode servqual dibantu software SPSS 15.0. Dan dilakukan juga perhitungan bobot dari setiap dimensi dengan metode AHP dengan bantuan software Expert Choice 11.0. Nilai serqual berbobot diperoleh dengan menghitung selisih antara nilai persepsi dan harapan penumpang dikalikan dengan bobot hasil pengolahan AHP untuk setiap kriteria pelayanan.

Dari penelitian yang telah dilakukan diperoleh fakta bahwa hasil nilai servqual rata-rata persepsi penumpang adalah 2,869 sedangkan nilai rata-rata harapan konsumen adalah 4,127. Hal ini berarti bahwa semua sub dimensi dianggap belum dapat memenuhi harapan yang diinginkan oleh penumpang. Sehingga perlu dilakukan perbaikan yang arahnya dapat memenuhi harapan dari pihak penumpang

**Kata Kunci :** *Kualitas pelayanan, Servqual, AHP*

## ABSTRACT

KM. Labobar is one of the ships owned by PT. PELNI. business also very is base on of trust of passengers as a means of public transport. best and certifiable service represent especial to management party to win emulation shipping companies. For that hence needed by concrete stages in face of change of environment by conducting completion and correction to given service by compiling service strategy. Therefore, the management needs to know what gaps and factors affecting passenger satisfaction for the quality of services received and provide quality and affordable services in accordance with customer expectations.

To be able to be optimal is quality of service, hence will be analysed by satisfaction of passengers with method of servqual assisted by SPSS software 14.0. And conducted also calculation of wight from each dimension with method of AHP assisted by expert choice 11.0 software. Assess heavy servqual obtained by calculating difference between perception value and passengers expectation multiplied with wight result of processing of AHP to each service criterion.

From research which have is to be obtained the fact that result of value of servqual mean perception of passengers is 2,869 while passengers expectation average value is 4,127. Matter this means that any dimension sub assumed by not yet earned to fulfill expectation wanted by consumer. So that require to be conducted by repair which is its direction can fulfill expectation of passengers party.

**Keywords :** *Kualitas pelayanan, Servqual, AHP*