

ABSTRACT

Title : **ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF PORT SERVICES FOCUSING ON THE SATISFACTION OF SEA TRANSPORTATION USERS IN SIBOLGA CITY**

Student Name : **ASNUR ARDIANSYAH SIREGAR**

Student Number : **19101154330053**

Study Program : **Civil Engineering**

Degree Granted : **Strata I (S1)**

Advisors : **1. Jihan Melasari, M.T**
2. Nanda, M.T

The increasing number of domestic passengers passing through the port of Sibolga City forces port managers to improve service delivery so that there is no accumulation of passengers at the port. Research was conducted at Sibolga City Port (PT. PELINDO) aims to identify factors that affect user satisfaction with passenger port services in Sibolga City and analyze the quality of port services in Sibolga City from a passenger perspective. From the process of observation on the object, there were several complaints from respondents. Although the problem is not exhaustive, it refers to a specific problem that is expected to be resolved. The author conducted research in the form of a questionnaire involving several respondents related to the effectiveness of port services that focused on the satisfaction of sea transportation users in Sibolga City. The author conducted Chi Square Test, Validity, Reliability based on the results of respondents' answers to questionnaires using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Application. From the results of processing respondent data, it shows that the service has an effectiveness value of 85.33%, it has been declared very good and used chi square testing with a value of $56.22\% > 21.02\%$, meaning that there is an influence of two variables in the questionnaire on the quality of port services, so that the service provided to passengers is good

Keywords : **Civil Engineering, Passenger Port, SPSS**

ABSTRAK

Judul : **ANALISIS EFEKTIFITAS
PELAYANAN PELABUHAN YANG
BERFOKUS PADA KEPUASAN PARA
PENGGUNA TRANSPORTASI LAUT
DI KOTA SIBOLGA**

Nama : **ASNUR ARDIANSYAH SIREGAR**

Nomor BP : **19101154330053**

Program Studi : **Teknik Sipil**

Jenjang Pendidikan : **Strata I (S1)**

Pembimbing : **1. Jihan Melasari, M.T
2. Nanda, M.T**

Semakin meningkatnya jumlah penumpang domestik yang melalui pelabuhan Kota Sibolga, memaksa pengelola pelabuhan untuk meningkatkan pemberian pelayanan agar tidak terjadi penumpukan penumpang di pelabuhan. Dilakukannya penelitian pada Pelabuhan Kota Sibolga (PT.PELINDO) ini memiliki tujuan yaitu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap pelayanan pelabuhan penumpang di Kota Sibolga serta Menganalisis kualitas pelayanan pelabuhan di Kota Sibolga dari prespektif penumpang. Dari proses pengamatan pada objek, terdapat adanya beberapa keluhan dari responden. Meskipun masalah yang terjadi tidak menyeluruh, ini mengacu pada masalah yang spesifik yang diharapkan dapat teratasi. Penulis melakukan penelitian berbentuk kuesioner yang melibatkan beberapa responden terkait efektivitas pelayanan pelabuhan yang berfokus pada kepuasan para pengguna transportasi laut di Kota Sibolga. Penulis melakukan Uji Chi Square, Validitas, Reliabilitas berdasarkan hasil jawaban responden terhadap kuesioner menggunakan Aplikasi Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Dari hasil pengolahan data responden menunjukkan bahwasanya pelayanan tersebut memiliki nilai efektivitas sebesar 85,33% sudah dinyatakan sangat baik dan digunakan pengujian chi square dengan nilai $56,22\% > 21,02\%$ artinya terdapat pengaruh dari dua variabel dalam kuesioner terhadap kualitas pelayanan pelabuhan dengan begitu pelayanan yang diberikan kepada penumpang sudah baik

Kata Kunci : **Teknik Sipil, Pelabuhan Penumpang, SPSS**