

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN
PT.ASDP INDONESIA FERRY PADA PELABUHAN
BAKAUHENI LAMPUNG**

Andri Nofisa, Mujiyana ,SE.MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kualitas pelayanan yang baik dari suatu perusahaan merupakan hal yang paling utama dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Penulisan ilmiah ini dibuat untuk mengetahui kepuasan konsumen akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa penyeberangan pada Pusdiklat PT. ASDP Indonesia ferry. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari segi kehandalan, wujud, kecepatan, jaminan, dan perhatian. Alat analisis yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode Khi Kuadrat, maka setelah dilakukan analisa dengan menggunakan metode tersebut didapatkan hasil bahwa konsumen puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. ASDP Indonesia Ferry Pada Bakauheni Lampung selaku memberikan jasa penyeberangan