

26. Analisis Kepuasan Penumpang Kapal Km. Melanau Khatulistiwa II Jurusan Rasau Jaya-Teluk Batang

by Helman Fachri Helman Fachri

Submission date: 14-Jun-2023 05:28PM (UTC+0700)

Submission ID: 2115876258

File name: 26. Analisis Kepuasan Penumpang Kapal Km. Melanau Khatulistiwa II Jurusan Rasau Jaya-Teluk Batang.pdf (147.96K)

Word count: 191

Character count: 1319



ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG KAPAL KM.MELANAU Khatulistiwa II JURUSAN RASAU JAYA -TELUK BATANG

1 **Dwi Utami Kliman (NIM 081310465)**
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah; mengetahui kepuasan penumpang KM. Melanau Khatulistiwa II jurusan Rasau Jaya - Teluk Batang (PP). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah diagram kartesius. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang KM.Melanau Khatulistiwa II dengan jumlah 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa; Kaudran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen sehingga mengecewakan /tidak puas faktor tersebut adalah: *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap). Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu harus dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Faktor tersebut adalah *Reliability* (Keandalan). Kuadran D menunjukkan faktor yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tapi sangat memuaskan. Faktor-tersebut adalah *Assurance* (Jaminan) dan *Empthy* (Empati).

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayaran, KM.Melanau Khatulistiwa.

26. Analisis Kepuasan Penumpang Kapal Km. Melanau Khatulistiwa II Jurusan Rasau Jaya-Teluk Batang

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.undiksha.ac.id Internet Source	5%
2	Bambang Riawan Eko. "PENGUNAAN HP ANTARA MASYARAKAT DESA PESISIR DAN MASYARAKAT DESA PEGUNUNGAN", Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika, 2017 Publication	5%
3	www.djournals.com Internet Source	4%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On