

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengamatan peneliti saat melaksanakan magang terdapat keluhan pengguna jasa pada loket administrasi, sehingga berdasarkan wawancara singkat yang dilakukan peneliti terhadap beberapa pelanggan, dimana keluhan terkait lima dimensi kualitas pelayanan disampaikan pengguna jasa. Selain itu Terminal Petikemas Makassar mendapatkan evaluasi khusus terkait kepuasan pelanggan. Atas dasar inilah sehingga penulis memfokuskan penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Berdasarkan hal tersebut Skripsi ini bertujuan untuk memaparkan Untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Terminal Petikemas Makassar. Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang menggunakan model hipotesis linear berganda dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 79 responden. Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi IBM SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi *responsivess* dan *reliability* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna loket administrasi pada di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Terminal Petikemas Makassar, sedangkan kualitas pelayanan dimensi *tangibles*, *assurance* dan *Emphaty* tidak memiliki pengaruh signifikan dan memiliki pengaruh yang negative terhadap kepuasan pengguna jasa pada loket administrasi pada PT Pelabuhan Indonesia Terminal Petikemas Makassar. Serta kualitas pelayanan dimensi *responsives*, *reliability*, *tangibles*, *assurance* dan *Emphaty* secara bersama-sama memiliki pengaruh yan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Terminal Petikemas Makssar.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan**