

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN KAPAL LAUT  
(KM.KELUD) PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA  
(PELNI) CABANG MEDAN

MELA LISTYA AMANDA  
12.860.0031

*Jurusan Ilmu Psikologi Industri dan Organisasi  
Fakultas Psikologi Universitas Medan Area*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan kapal laut (KM.Kelud) PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) Cabang Medan. Subjek dalam penelitian adalah penumpang kapal laut yang menggunakan kelas ekonomi sebanyak 150 orang. Adapun penelitian ini bersifat deskriptif dengan melihat gambaran faktor-faktor kepuasan pelanggan dalam menggunakan kapal laut (KM.Kelud) PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) Cabang Medan dengan indeks reliabilitas yang diperoleh sebesar  $\alpha = 0,943$  dengan menghitung jumlah jawaban untuk masing-masing nilai faktor-faktor kepuasan pelanggan dalam menggunakan kapal laut (KM.Kelud) PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) Cabang Medan. Selanjutnya menghitung jumlah persentase Subjek yang memberikan jawaban untuk setiap faktor adalah faktor yang dinyatakan tinggi yaitu faktor *service quality* dengan nilai persentase sebesar 40,96%, faktor kualitas produk dengan nilai persentase sebesar 40,70% faktor harga dengan nilai persentase sebesar 33,75%, *Emotional Factor* dengan nilai persentase sebesar 24,70%, sedangkan faktor terendah yaitu faktor kemudahan mendapatkan produk dan jasa dengan nilai persentase sebesar 6,40%. Hasil akhir yang diperoleh dari penelitian ini bahwa setiap faktor dari kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan kapal laut (KM.Kelud) PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni) Cabang Medan.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan