

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**NAMA : RekaAgustina**

**NIM : 11343202736**

**JUDUL : Persepsi Pengguna Jasa Terhadap Mutu Pelayanan Penyeberangan Kapal Roll On Roll Off (RORO) Air Putih Kabupaten Bengkalis**

Kapal RORO adalah kapal yang dapat mengangkut barang dan kendaraan roda dua dan roda empat, artinya bahwa akses menuju ke Bengkalis sebagai pusat pemerintahan Kabupaten Bengkalis tidak ada kesulitan. Namun, pelayanan yang diberikan petugas RORO kurang memuaskan bagi penumpang. Hal ini mengakibatkan timbulnya persepsi atau pendapat baik atau buruk dalam pelayanan penyeberangan yang diberikan. Masalah penelitian ini adalah bagaimana persepsi pengguna jasa terhadap mutu penyeberangan kapal RORO Air Putih Kabupaten Bengkalis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terhadap mutu penyeberangan kapal RORO Air Putih Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu menggambarkan serta menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk angka dan kalimat. Populasi penelitian ini adalah 5500 pengguna jasa kapal RORO dengan sampel adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan angket. Berdasarkan analisa data dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi pengguna jasa terhadap mutu pelayanan penyeberangan kapal RORO Air Putih Kabupaten Bengkalis yang dibuktikan dengan nilai persentase sebesar 75,6% yang berada pada skor 61%-80% dalam kategori baik.

*Kata Kunci : Persepsi, Mutu Pelayanan, Kapal Roll On Roll Off (RORO)*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRACT

**NAME** : RekaAgustina

**STUDENT ID** : 11343202736

**TITLE** : **The Perception of Customers toward the Service Quality of Roll On Roll Off (RORO) Ship in Air Putih Kabupaten (Regency) Bengkalis**

The RORO ship is a ship which carries goods, motor cycles, and cars going to Bengkalis, the capital city of Bengkalis regency. However, the service provided by the RORO is not satisfying. This causes the negative perception toward the service. The formulation of the problem is how the perception of customers toward the service quality of the RORO ship in Air Putih Kabupaten (regency) Bengkalis is. The objective of the research is to know the perception of customers toward the service quality of the RORO ship in Air Putih Kabupaten (regency) Bengkalis. This research uses a descriptive-quantitative method, by describing and explaining the phenomena in words and numbers. The populations are 5500 customers or users of the RORO. The samples are 100 respondents. Data is obtained from survey and questionnaires. This thesis finds that the perception of customers toward the service quality of the RORO ship in Air Putih Kabupaten (regency) Bengkalis is about 75,6%. In fact, the percentage between 61% and 80% is categorized as good. .

*Keywords : Perception, Service Quality, Roll On Roll Off (RORO) Ship*