

## ABSTRAK

**Andi Nurwani, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang KMP Balibo di Pelabuhan Pamatata PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar. (Dibimbing oleh Muhammad Tahir dan Ahmad Harakan)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada KMP Balibo di pelabuhan Pamatata Kabupaten Selayar. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan tipe penelitian survey. Teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan pengukuran instrument penelitian yaitu skala likerts. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan observasi, kuesioner/angket, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear sederhana dengan bantuan *software SPSS* versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (uji t) indikator kualitas pelayanan yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan penumpang yaitu bukti fisik sedangkan yang berpengaruh paling kecil yaitu kehandalan. Secara simultan (uji f), diperoleh hasil bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai f hitung sebesar 163,052 lebih besar dari nilai f tabel yaitu 2,34.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan penumpang