**ABSTRAK**

*Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal berada di Desa Tungkal I, Kecamatan Tungkal ilir, Kabupaten Tanjung Jabung Barat, Provinsi Jambi. Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal merupakan pelabuhan penyeberangan yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Pelabuhan Penyeberangan Kuala Tungkal melayani dua lintasan yaitu lintasan perintis Kuala Tungkal – Dabo Singkep dan lintasan komersil Kuala Tungkal – Telaga Punggur. Berdasarkan hasil survei di lapangan, ditemukan beberapa pelayanan bagi pengguna jasa yang belum dijalankan dengan baik seperti tidak tersedianya petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat, tidak tersedianya denah/layout pelabuhan, fasilitas ruang ibu menyusui yang tidak sesuai dan fasilitas lajur penumpang (gangway) pejalan kaki dan kendaraan yang belum terpisah.*

*Penelitian ini menggunakan metode Customer Statisfaction Index untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari instrumen-instrumen fasilitas pelayanan, Gap Performance – Importance untuk mengetahui kesenjangan antara harapan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang telah dirasakan dan Pemetaan Kuadran Importance Performance Analysis untuk untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan.*

*Berdasarkan hasil analisis Customer Statisfaction Index didapatkan indeks kepuasan pengguna jasa sebesar 69,74% dan termasuk kedalam kategori puas. Berdasarkan hasil analisis Gap Performance-Importance didapatkan nilai gap tertinggi yaitu (-1,32) pada atribut adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan agar penumpang dapat menyampaikan keluhan tentang keamanan yang ada di pelabuhan. Berdasarkan hasil analisis Pemetaan Kuadran Importance Performance Analysis terdapat 7 atribut yang berada di kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan sehingga tingkat kepuasan pengguna jasa dapat meningkat.*

**Kata Kunci : Persepsi, Kinerja, Pelayanan Pengguna Jasa, *Customer Statisfaction Index*, *Importance Performance Analysis***