

## ***ABSTRAKSI***

*Pelabuhan Bakauheni adalah pelabuhan penyebrangan yang terletak di Kecamatan Bakauheni, Kabupaten Lampung Selatan yang memiliki luas 452.458 m<sup>2</sup> (Badan penelitian dan pengembangan perhubungan kementerian perhubungan, 2010). Berdasarkan karakter fungsional pelabuhan Bakauheni termasuk kedalam National Route yaitu rute yang menghubungkan dua ibu kota Provinsi. Pelabuhan penyebrangan Bakauheni - Merak merupakan salah satu pelabuhan penyebrangan yang sangat padat. Pelabuhan Bakauheni - Merak dipisahkan oleh selat sunda yang mempunyai jarak sekitar 33,6 km yang dapat ditempuh dengan 120 menit sedangkan bongkar muat kapal selama 45 menit.*

*Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, terdapat beberapa pelayanan yang belum dijalankan dengan baik, sehingga penumpang yang berada di terminal reguler merasa tidak puas dan tidak nyaman selama berada di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni. Metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang ada yaitu Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. Berdasarkan hasil analisa didapatkan indeks kepuasan penumpang sebesar 64,9% dan ada 4 atribut pelayanan berada pada kuadran I yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya.*

*Berdasarkan hasil analisa didapatkan kesimpulan bahwa ada beberapa atribut pelayanan yang tidak berjalan secara optimal, atribut-atribut pelayanan tersebut antara lain fasilitas peralatan keselamatan (APAR, petunjuk jalur evakuasi), CCTV, Ruang tunggu, fasilitas Kesehatan sesuai dengan PM 39 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimal Pelabuhan Penyeberangan.*

**Kata kunci: Pelayanan Penumpang, Persepsi Penumpang, Tingkat Kepuasan Penumpang,**