

ABSTRAK

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah masih rendahnya kualitas pelayanan angkutan *Speedboat* di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti merumuskan masalah sebagai berikut “Seberapa besar pengaruh pengendalian terhadap kualitas pelayanan angkutan *Speedboat* di Kota Ternate”.

Untuk menganalisis masalah yang diteliti, peneliti mengajukan teori pengendalian dimensi Hasibuan, (2008:25) sebagai variable (X) dengan dimensi menentukan standar dasar pengendalian, mengukur pelaksanaan atau hasil yang dicapai membandingkan pelaksanaan atau hasil dengan standar menentukan penyimpangan bila perlu, dan melakukan tindakan perbaikan. Sedangkan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman sebagai variable (Y) dengan dimensi *Tangibels*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dengan demikian Hipotesis yang diajukan yaitu “Seberapa besar pengaruh pengendalian terhadap kualitas pelayanan angkutan *Speedboat* ditentukan oleh dimensi menentukan standar dasar pengendalian, mengukur pelaksanaan atau hasil yang dicapai membandingkan pelaksanaan atau hasil dengan standar menentukan penyimpangan bila perlu, dan melakukan tindakan perbaikan.

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode explanasi, dalam hal ini data informasi dikumpulkan dari sampel penelitian kemudian hasil data di analisis untuk mengukur pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Adapun teknik pengumpulan data terdiri dari studi pustaka dan studi lapangan meliputi observasi, wawancara, dan angket. Teknik pengambilan sampel menggunakan Simple Random Sampling dengan sasaran Aparat Dinas Perhubungan Kota Ternate, dan masyarakat penerima layanan angkutan *Speedboat*. Teknik analisa data dan pengujian Hipotesis menggunakan “Analisis Rank Spearman”.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian signifikan terhadap kualitas pelayanan angkutan *Speedboat* di Kota Ternate. Dengan demikian hipotesis yang diajukan teruji secara empiris.

Kata Kunci : Pengendalian dan Kualitas Pelayanan Angkutan *Speedboat*