

Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terminal Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Yusuf Jaya Saputra

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari

Korespondensi penulis: yusufjayasaputra@yahoo.co.id

Sayyid Ahmad

Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

Maudhy Satyadharna

Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

Abstract. *The Baubau Crossing Port as one of the ports managed by the Provincial Government of Southeast Sulawesi plays a vital and important role in encouraging the movement of people and goods in and out of Baubau City. This research was conducted to analyze the influence of the quality of port terminal services on the satisfaction of ferry passengers at the Baubau Crossing Port. The sample of this research is 60 passengers with accidental sampling system. The results of the study concluded that there was a positive and significant influence between the quality of port terminal services and the level of satisfaction of ferry passengers at the Baubau Crossing Port.*

Keywords: *Crossing Port, Service Quality, Customer Satisfaction.*

Abstrak. Pelabuhan Penyeberangan BauBau sebagai salah satu pelabuhan yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara memegang peranan vital dan penting dalam mendorong pergerakan orang dan barang dalam dan keluar Kota BauBau. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas jasa layanan terminal pelabuhan terhadap kepuasan penumpang feri di Pelabuhan Penyeberangan BauBau. Sampel penelitian ini berjumlah 60 penumpang dengan sistem accidental sampling. Hasil penelitian menyimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas jasa layanan terminal pelabuhan terhadap tingkat kepuasan para penumpang kapal feri di Pelabuhan Penyeberangan BauBau.

Kata kunci: Pelabuhan Penyeberangan, Kualitas Jasa Layanan, Kepuasan Pelanggan.

LATAR BELAKANG

Peran pelabuhan sangatlah vital dalam menunjang perekonomian Indonesia yang merupakan negara kepulauan terbesar. Pelabuhan merupakan sarana yang penting terutama bagi transportasi laut, dengan adanya transportasi ini, jarak tempuh yang dibutuhkan akan terasa lebih cepat, terutama bagi perkembangan ekonomi suatu daerah dimana pusat produksi barang konsumen dapat dipasarkan dengan cepat dan lancar. Selain itu pada bidang ekonomi, pelabuhan membawa dampak positif bagi perkembangan suatu daerah yang terisolir terutama daerah perairan dimana aksesibilitas melalui darat sulit dilakukan dengan baik (Putra dan Djalante : 2016)

Jinca (2011) mengatakan bahwa pelabuhan laut adalah suatu daerah perairan yang terlindung terhadap badai, ombak dan arus, sehingga kapal dapat mengadakan olah gerak, bersandar, membuang jangkar sedemikian sehingga bongkar muat atas barang dan perpindahan penumpang dapat terlaksana dengan baik.

Fungsi utama dari pelabuhan laut adalah fungsi perpindahan muatan dan fungsi industri dilihat dari sudut pengusaha pelabuhan melengkapi fasilitas-fasilitas terhadap keperluan kegiatan kapal di pelabuhan, antara lain alur pelayaran untuk keluar masuk kapal dari dan ke pelabuhan, peralatan tambat, kegiatan bongkar muat dermaga, pengecekan barang, pergudangan, penyediaan jaringan transportasi lokal di kawasan pelabuhan (Jinca : 2011).

Pelabuhan Penyeberangan Baubau merupakan salah satu pelabuhan yang berada di Kota Baubau dan menjadi penghubung pergerakan penumpang dan kendaraan (barang) dari dan keluar Kota Baubau. Pelabuhan Penyeberangan ini menjadi sangat vital dalam mendorong pergerakan penumpang dan menjadi penggerak perekonomian tidak hanya untuk kota Baubau namun juga beberapa kota lainnya seperti Kab. Buton Tengah.

Pelabuhan Penyeberangan Baubau sendiri dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau – Waara menjadi pengelola operasionalnya. Setiap tahun, terjadi peningkatan pergerakan penumpang yang melintas di lintasan Baubau- Waara, Baubau- Siompu. Sekalipun Pelabuhan Penyeberangan Baubau dikelola oleh Pemerintah Daerah dan memberikan manfaat yang sudah dirasakan selama ini, tidak menutup kemungkinan pihak swasta juga dapat menyelenggarakan pelayanan pelabuhan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pelayaran yang menyatakan bahwa siapapun berhak mendirikan

pelabuhan dan menjalankan aktifitas kepelabuhanan. Sehingga hal itu perlu dicermati oleh UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau – Waara untuk dapat menciptakan kepuasan bagi para pengguna jasa pelabuhan. Hal tersebut dapat tercapai bila penyedia jasa pelabuhan dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam hal jasa serta sarana prasarana yang dapat mendorong peningkatan kepuasan pelanggan.



Gambar 1 Pelabuhan Penyeberangan Baubau

Sumber : Data Primer (2023)

Pelayanan yang diberikan dalam pelabuhan penyeberangan dapat dirasakan pengguna jasa pelabuhan secara langsung dan berdampak pada kepuasan pengguna jasa pelabuhan sehingga penelitian ini, dilakukan dalam rangka mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan jasa terminal Pelabuhan terhadap kepuasan penumpang kapal feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau.

KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan berasal dari kata “puas” yakni pernyataan perasaan atas suatu hal, sedangkan kepuasan pelanggan adalah hasil dari persepsi pelanggan dari nilai yang diterima dalam transaksi atau hubungan di mana nilai sama dengan kualitas pelayanan yang telah dirasakan relatif terhadap harga dan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan (Basith, dkk., 2014). Kepuasan konsumen adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang ataupun jasa, artinya apa yang diharapkan dapat

dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya (Kasmir, 2017). Kepuasan konsumen adalah perbandingan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dengan harapan dari konsumen, jika kualitas yang dirasakan berada di bawah harapan konsumen maka konsumen tidak puas, jika kualitas yang dirasakan sesuai dengan harapan konsumen, maka akan puas dan jika kualitas yang di rasakan konsumen melebihi dari harapannya maka konsumen sangat puas (Riyanto, 2018).

Kualitas Jasa Pelayanan

Kasmir (2017) yang menyatakan bahwa Kualitas layanan yakni memenuhi kebutuhan pelanggan artinya suatu barang atau jasa dinyatakan berkualitas apabila karakteristik barang atau jasa tersebut sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan itu sendiri (Tjiptono, 2014). Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipresepsikan sebagai ualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Penyelenggaraan pelabuhan penyeberangan sudah memiliki standar yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh setiap penyelenggara yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan atau keterjangkauan dan kesetaraan.

Indikator dari variabel kualitas jasa layanan dalam penelitian ini akan mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk., (Lupiyoadi : 2013) antara lain :

1. Berwujud (*Tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Reliabilitas (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercara.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, tidak membiarkan pelanggan menunggu sehingga menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada perusahaan.
5. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.

METODE PENELITIAN

Populasi Dan Sampel

Sugiyono (2017) mendefinisikan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan jasa terminal di Pelabuhan penyeberangan Baubau. Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2017) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Roscoe (Sugiyono : 2017) menyatakan beberapa kriteria sampel dalam penelitian dengan populasi besar tersebut antara lain :

1. Sampel yang layak dalam penelitian berjumlah minimal 30 orang.
2. Jika sampel penelitian akan dianalisis dengan regresi, maka jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah indikator yang diteliti.

Berdasarkan kriteria tersebut, maka peneliti menggunakan saran minimal batas sampel minimal adalah 10 kali jumlah indikator dalam variabel dengan rumus perhitungannya sebagai berikut

$$N = (\text{Indikator Variabel X} + \text{Indikator Variabel Y}) \times 10$$

Keterangan

N = Jumlah sampel

Var. X = Kualitas Pelayanan, terdiri dari lima indikator.

Var Y = Kepuasan pelanggan, terdiri dari satu indikator.

Sehingga rumusnya menjadi

$$N = (5 + 1) \times 10$$

$$N = 60 \text{ orang}$$

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini akan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dalam rentang bulan Mei 2023 (di Pelabuhan Penyeberangan Baubau) dan bersedia untuk mengisi kuisioner penelitian (Sugiyono : 2017).

Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kuantitatif. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana dengan bantuan perhitungan melalui program komputer SPSS 22.0 for Windows.

Adapun Variabel operasional dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan variabel independen yaitu :

1. Variabel dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (dalam hal ini penumpang kapal feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau) yang mengacu pada konsep Indrasari (2019) yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Namun dalam penelitian ini hanya menggunakan indikator kesesuaian harapan saja.

2. Variabel independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Jasa Layanan Terminal yang mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (Lupiyoadi :2013) yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini akan diuraikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1 Data Karakteristik Responden

No	Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
A. Jenis Kelamin			
1.	Laki-Laki	42	70
2.	Perempuan	18	30
Jumlah		60	100
B. Usia Responden			
1.	20-29 Tahun	15	25
2.	30-39 Tahun	28	47
3.	40 Tahun Keatas	17	28
Jumlah		60	100
C. Pekerjaan			
1.	Mahasiswa	6	10
2.	PNS	14	23
3.	TNI/Polri	2	4
4.	Pekerja Swasta	26	43
5.	Wirawasta	12	20
Jumlah		60	100
D. Frekuensi Penggunaan Feri			
1.	Setiap Hari	31	52
2.	Sekali/Minggu	20	33
3.	Sekali/Bulan	6	10
4.	Tidak Tentu	3	5
Jumlah		60	100

Sumber : Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Berdasarkan hasil pada Tabel 1 diatas dapat digambarkan bahwa mayoritas responden penelitian berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 42 orang (70 %), dan responden penelitian berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 18 orang (30 %). Namun demikian, tidak ada perbedaan khusus yang diberikan kepada penumpang berjenis kelamin tertentu dalam layanan jasa terminal Pelabuhan di Pelabuhan Penyeberangan Baubau.

Tabel 1 juga mengidentifikasi bahwa penumpang yang ada beragam umur, dari yang berumur 20 tahun hingga diatas 40 tahun, hal ini menggambarkan bahwa layanan yang diberikan kepada penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Baubau diterima oleh segala jenis umur.

Tabel 1 mengidentifikasi bahwa mayoritas responden penelitian adalah pekerja swasta yang berjumlah 26 orang (43%), dimana sebagian besar dari pekerja swasta ini adalah para sopir truk dan angkutan yang menggunakan layanan pelabuhan untuk melakukan aktifitasnya yaitu mengantar barang dari dan keluar kota Baubau melalui Pelabuhan Penyeberangan Baubau.

Data pada tabel 1 juga memperlihatkan bahwa mayoritas responden penelitian menggunakan feri ini setiap hari untuk beraktifitas yaitu sebanyak 31 orang (52%). Hal ini menggambarkan begitu vital dan pentingnya peran Pelabuhan Penyeberangan Baubau dalam membantu pergerakan manusia dan barang serta mempermudah aktifitas bagi manusia.

Uji Validitas

Data validitas penelitian ini akan diuraikan pada Tabel 2 berikut

Tabel 2 Data Validitas Penelitian

Variabel	Indikator	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan Jasa (X)	X1.1	0.548	0,254	Valid
	X1.2	0.562	0,254	Valid
	X1.3	0.741	0,254	Valid
	X1.4	0.753	0,254	Valid
	X1.5	0.501	0,254	Valid
	X1.6	0.576	0,254	Valid
	X1.7	0.571	0,254	Valid
	X1.8	0.904	0,254	Valid
	X1.9	0.636	0,254	Valid
	X1.10	0.719	0,254	Valid
	X1.11	0.872	0,254	Valid
	X1.12	0.839	0,254	Valid
	X1.13	0.606	0,254	Valid
	X1.14	0.468	0,254	Valid
	X1.15	0.581	0,254	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0.654	0,254	Valid
	Y.2	0.765	0,254	Valid
	Y.3	0.682	0,254	Valid
	Y.4	0.588	0,254	Valid
	Y.5	0.765	0,254	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai r hitung pernyataan-pernyataan variabel Kualitas Layanan Jasa (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y), nilai r hitungnya lebih besar dari nilai r tabel (0.254) sehingga dapat dikatakan bahwa semua pertanyaan dalam variabel ini dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Data reliabilitas penelitian ini akan diuraikan pada Tabel 3 berikut

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	Kualitas Layanan Jasa	0,905	Reliabel
2.	Kepuasan Pelanggan	0,728	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's alpha* pada table *Reliability Statistics* untuk Kualitas Layanan Jasa (0.905) dan Kepuasan Pelanggan (0.728) > 0.70 dengan demikian dapat dikatakan bahwa setiap item pertanyaan reliable oleh karena itu, variabel X (Kualitas Layanan Jasa) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dan setiap butir pertanyaan yang diukur dapat dipercaya atau diandalkan.

Uji Regresi

Data hasil uji regresi dalam penelitian ini akan diuraikan pada Tabel 4 berikut

Tabel 4 Hasil Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	3.832	2.392		1.602	..115
Kualitas Layanan Jasa	.276	.038	.694	7.346	.005

Sumber : Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 3.832 dan koefisien regresi variable Kualitas layanan jasa (X) nilainya sebesar 0.276.

Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi di atas, maka rumus persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 3.832 + 0.276X$$

Persamaan regresi linier ini dapat diberi makna sebagai berikut :

- Nilai konstanta 3.832 artinya Kepuasan pelanggan sebesar 3.832 satuan, bila variabel Kualitas layanan jasa diabaikan atau dianggap konstan/tetap.
- Nilai koefisien regresi Kualitas layanan jasa (X) 0.276 dengan nilai t sebesar 7,346 dan tingkat signifikan uji-t (p-value) sebesar 0,000 (< 0,05). hasil ini membuktikan bahwa Kepuasan pelanggan secara signifikan akan meningkat sebesar 0.276 satuan

jika Kualitas layanan jasa terminal pelabuhan penyeberangan Baubau naik sebesar 1 satuan.

Pengujian Hipotesis

$H_0 : b = 0$ Kualitas layanan jasa terminal pelabuhan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan penumpang Feri Pelabuhan Penyeberangan Baubau.

$H_1 : b > 0$ Kualitas layanan jasa terminal pelabuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan penumpang Feri Pelabuhan Penyeberangan Baubau.

Dengan ketentuan jika hasil t hitung $>$ t tabel maka diputuskan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sebaliknya jika hasil t hitung $<$ t tabel maka diputuskan H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Untuk Uji hipotesis pengaruh X terhadap Y, dapat diinterpretasikan berdasarkan uji probabilitas t-statistik, dengan $t_{hitung} (7.346) > t_{(0,05;60)} (1.6706)$ dan sig. sebesar $0.000 < 0.05$, maka dapat diambil keputusan H_1 diterima dan H_0 ditolak. artinya Kualitas layanan jasa terminal pelabuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau, pada taraf nyata 5%.

Uji Koefisien Determinasi berganda

Koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar kontribusi yang diberikan oleh variabel bebas X yaitu Kualitas layanan jasa terhadap Kepuasan penumpang Kapal Feri Pelabuhan Pnyeberangan Baubau.

Berikut ini di hasil uji koefisien determinasi berganda pada tabel dibawah ini :

Tabel 5 Determinasi Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.694 ^a	.482	.473	1.657

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Jasa
 b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Olah Data Peneliti (2023)

Berdasarkan tabel 5, mengindikasikan variabel Kualitas layanan jasa (X) dapat menjelaskan Kepuasan pelanggan terminal Pelabuhan Penyeberangan Baubau (Y), dengan kontribusi sebesar 48.2% sedangkan sisanya sebesar 51.8% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hasil dari pengujian hipotesis variabel kualitas jasa layanan terminal menyimpulkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. Hasil penelitian ini sejalan dengan kesimpulan penelitian yang telah dilakukan oleh Raharjo (2015), Zakaria dan Riza (2017), Nurbaya dan Hadi (2020), Darwis, Mulya dan Hariyanto (2021) dan Sardi, S., Badaruddin, B., & Fitriany, F. (2023).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu kualitas jasa layanan terminal pelabuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tercapainya kepuasan penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka saran-saran yang bisa diberikan dalam penelitian ini antara lain :

1. Pihak UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau – Waara harus tetap mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek yang selama ini sudah dianggap baik di mata para pengguna jasa pelabuhan seperti aspek berwujud (*Tangible*), Jaminan dan kepastian (*assurance*), Empati (*emphaty*) dan Ketanggapan (*Assurance*), sehingga kepuasan para penumpang akan lebih meningkat.
2. Diharapkan agar pihak UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau juga dapat menggunakan pendekatan langsung kepada penumpang dengan cara bertanya guna mendapatkan informasi mengenai kebutuhan dan hal yang mereka butuhkan selama berada di Pelabuhan Penyeberangan Baubau sehingga akan lebih akurat gambaran yang didapatkan mengenai kebutuhan para penumpang tersebut.

3. Diharapkan penelitian lain yang akan dilakukan dapat memasukkan variabel-variabel lain yang belum diakomodir dalam penelitian ini sehingga bisa menjadi perbandingan yang lebih baik dalam mengidentifikasi kepuasan pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Terimakasih kami ucapkan kepada para sampel penelitian yang mengisi jawaban dalam kusioner penelitian ini.
2. Terimakasih kepada Kepala UPTD Pelabuhan Penyeberangan Baubau-Waara (Bapak Bony Herya, S.Kom) beserta jajaran yang telah memfasilitasi pengumpulan data penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Basith, Abdul, Kumadji, Srikandi & Hidayat, Kadarisma. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De'Pns Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 11, No. 1. Hal:1-8*
- Darwis, F., Resti Mulya, E., & Hariyanto, B. (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN FERY JUANGA. *Jurnal Teknik SILITEK, 1(01), 1-8*. <https://doi.org/10.51135/jts.v1i01>.
- Hardiyanti, Siska Aprilia et al. (2019). Analisis Tingkat Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang pada Pelabuhan Ketapang Kabupaten Banyuwangi. *JMOM : Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika Vol 4 No 2 September 2019*
- Ihsan, Dinda. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak)*. Malang : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo press
- Jinca, Yamin N., (2011), *Transportasi Laut Indonesia, Analisis Sistem dan Studi Kasus*, Surabaya : Brilian Internasional
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Keputusan Menteri Nomor 52 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan. 2004. *Jakarta: Departemen Perhubungan Republik Indonesia*
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malisan. (2017). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut 19 (2017), pp. 76-87*
- Nurbaya, Fadliyah & Hadi, Winoto. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Pelabuhan Muara Angke. *Jurnal Logistik DIII Transportasi UNJ. Volume XIII No 1, April 2020*.
- Paisal & Afrizawati. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol 15 (2), 2017*.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan penumpang Pelabuhan Penyeberangan, *Jakarta : Kementerian Perhubungan*
- Putra, AA & Djalante, Susanti. (2016). Pengembangan Infrastruktur Pelabuhan dalam Mendukung Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.6 No.1, Januari 2016 (433-4) ISSN: 2087-9334*
- Raharjo, Sugeng. (2015). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Sinar Utama di Tenggarong. *Jemi Vol 15 No 1, Juni 2015. Hal 101-105*.

- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117– 124. Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/index>
- Sardi, S., Badaruddin, B., & Fitriany, F. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PELABUHAN NUSANTARA PAREPARE. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 4(2), 310-324. Retrieved from <https://ejournal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/3728>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2014), Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta : Andi Offset
- Okthari, Siti. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan terhadap Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan*. Medan : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Zakaria, Achmad & Firdaus, Muhammad Riza. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Banjarmasin. *Jurnal Wawasan Manajemen Vol 5 No 2, 2017*.