

Dampak Kualitas Layanan Terminal Pelabuhan terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Pelabuhan Pamatata Kepulauan Selayar

Febrian James^{1*}

¹Politeknik Maritim AMI Makassar

E-mail: febrianjames@gmail.com¹

*Penulis korespondensi

Abstrak: Pelabuhan Penyeberangan Pamatata di Kepulauan Selayar, yang berada di bawah pengelolaan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas penumpang serta distribusi barang ke dan dari Pulau Selayar. Sebagai jalur transportasi utama yang menghubungkan wilayah kepulauan dengan daratan utama, pelabuhan ini berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan kelancaran aktivitas masyarakat setempat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan terminal pelabuhan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang kapal feri yang menggunakan jasa di Pelabuhan Penyeberangan Pamatata. Dengan menggunakan metode accidental sampling, penelitian ini melibatkan 60 penumpang sebagai responden yang dipilih secara acak berdasarkan ketersediaan mereka saat penelitian berlangsung. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terminal pelabuhan dengan kepuasan penumpang. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, seperti fasilitas terminal, ketepatan waktu keberangkatan, kenyamanan ruang tunggu, serta keramahan petugas, maka tingkat kepuasan penumpang juga akan meningkat.

Kata kunci: Kualitas Layanan Terminal, Kepuasan Penumpang, Pelabuhan Penyeberangan Pamatata

Abstract: Pamatata Ferry Port in Selayar Islands, which is managed by the South Sulawesi Provincial Government, has a strategic role in supporting passenger mobility and distribution of goods to and from Selayar Island. As the main transportation route connecting the archipelago with the mainland, this port contributes to economic growth and the smooth running of local community activities. This study aims to evaluate the extent to which the quality of port terminal services affects the level of satisfaction of ferry passengers using services at Pamatata Ferry Port. Using the accidental sampling method, this study involved 60 passengers as respondents who were randomly selected based on their availability during the study. The results of the analysis showed that there was a positive and significant relationship between the quality of port terminal services and passenger satisfaction. This indicates that the better the quality of services provided, such as terminal facilities, punctuality of departure, comfort of waiting rooms, and friendliness of officers, the level of passenger satisfaction will also increase.

Keywords: Terminal Service Quality, Passenger Satisfaction, Pamatata Ferry Port

PENDAHULUAN

Pelabuhan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung perekonomian Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia. Sebagai infrastruktur utama dalam transportasi laut, pelabuhan berkontribusi terhadap efisiensi perjalanan, memungkinkan jarak tempuh menjadi lebih singkat dan mempercepat distribusi barang. (Asmiati, A., Sulastriani, S., & Citta, A. B. 2023).

Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Mendukung Transformasi Transportasi

Laut Dalam Era Revolusi Industri 4.0. Keberadaan transportasi laut ini sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi suatu wilayah, terutama dalam memperlancar pemasaran hasil produksi ke berbagai daerah.

Selain dampaknya terhadap sektor ekonomi secara umum, pelabuhan juga memiliki peran strategis dalam pengembangan daerah yang terisolasi, khususnya wilayah perairan yang memiliki keterbatasan akses melalui jalur darat. Dengan adanya pelabuhan, konektivitas antarwilayah menjadi lebih baik, sehingga mempermudah arus barang dan jasa serta

meningkatkan kesejahteraan masyarakat di wilayah terpencil (Putra dan Djalante, 2016).

Menurut Jinca (2011), pelabuhan laut merupakan kawasan perairan yang dirancang sedemikian rupa agar terlindung dari gangguan eksternal seperti badai, ombak, dan arus laut. Perlindungan ini memungkinkan kapal untuk melakukan berbagai manuver, seperti bersandar, membuang jangkar, serta melakukan bongkar muat barang dan perpindahan penumpang dengan lancar dan aman.

Secara fungsional, pelabuhan laut memiliki dua peran utama, yaitu sebagai pusat perpindahan muatan dan sebagai kawasan industri. Dari perspektif pengelola pelabuhan, berbagai fasilitas disediakan guna mendukung aktivitas kapal selama berada di pelabuhan. Fasilitas tersebut mencakup alur pelayaran untuk keluar masuk kapal, peralatan tambat, dermaga untuk bongkar muat, sistem pengecekan barang, fasilitas pergudangan, serta jaringan transportasi lokal yang menghubungkan pelabuhan dengan wilayah sekitarnya (Hermansyah, Y., & Sugianto, W. 2025).

Pelabuhan Penyeberangan Pamatata Kepulauan Selayar merupakan salah satu pelabuhan strategis yang berperan sebagai penghubung utama bagi pergerakan penumpang serta kendaraan barang dari dan menuju Kepulauan Selayar. Keberadaan pelabuhan ini sangat vital dalam mendukung mobilitas masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi, tidak hanya bagi wilayah Selayar tetapi juga bagi daerah sekitarnya.

Pelabuhan Penyeberangan Pamatata dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan dengan pengawasan operasional oleh UPTD terkait. Setiap tahunnya, terjadi peningkatan volume penumpang yang melintasi rute penyeberangan utama, seperti Pamatata–Bira dan rute lainnya yang menghubungkan Kepulauan Selayar dengan daerah daratan. Meskipun pelabuhan ini berada di bawah pengelolaan Pemerintah Daerah dan telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, peluang bagi sektor swasta untuk turut serta dalam penyelenggaraan layanan pelabuhan tetap terbuka (Sibali,et, al., 2025).

Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pelayaran, yang menyatakan bahwa setiap pihak berhak mendirikan dan mengoperasikan pelabuhan. Oleh karena itu, UPTD Pelabuhan

Penyeberangan Pamatata perlu memperhatikan faktor kepuasan pengguna jasa guna meningkatkan daya saing layanan pelabuhan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai jika penyedia jasa memahami dengan baik kebutuhan serta harapan pengguna, baik dalam hal layanan maupun fasilitas yang tersedia di pelabuhan. Layanan yang disediakan di pelabuhan penyeberangan secara langsung dirasakan oleh pengguna jasa dan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terminal pelabuhan terhadap kepuasan penumpang kapal feri di Pelabuhan Penyeberangan Pamatata Kepulauan Selayar.

TINJAUAN LITERATUR

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 dirasakan 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 (Faradibah, F., Citta, A. B., & Slamet, S., 2024).

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya 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 dipersepsikan 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, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbukan 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

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan jasa terminal di Pelabuhan Penyeberangan Pamatata Kepulauan Selayar. Sampel diambil menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dalam rentang waktu Mei 2024 dan bersedia mengisi kuesioner. Sesuai dengan Roscoe (Sugiyono, 2017), jumlah sampel yang digunakan minimal 30 orang, dan jika dianalisis dengan regresi, jumlah sampel minimal 10 kali jumlah indikator yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi sederhana untuk menguji pengaruh kualitas layanan terminal terhadap kepuasan penumpang. Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS 22.0 for Windows untuk memastikan akurasi dalam analisis statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

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 : data diolah 2024

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 Pamatata Kepulauan Selayar.

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 Pamatata Kepulauan Selayar 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 Pulau Selayar melalui Pelabuhan Penyeberangan Pamatata Kepulauan Selayar.

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 Pamatata Kepulauan Selayar, dalam membantu pergerakan manusia dan barang serta mempermudah aktifitas bagi manusia.

Uji Regresi

Data hasil uji regresi dalam penelitian ini akan diuraikan pada Tabel dibawah ini:

Tabel 2. 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: data diolah 2024

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 3.832 dan koefisien regresi variabel kualitas layanan jasa (X) sebesar 0,276. berdasarkan hasil analisis koefisien regresi diatas maka rumus persamaan regresinya adalah 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 Pamatata Kepulauan Selayar 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 Pamatata Kepulauan Selayar.

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

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 thitung (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 Pamatata Kepulauan Selayar, 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 Penyeberangan Pamatata Kepulauan Selayar.

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

Tabel 3. Determinasi Berganda Model Summaryb

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: data diolah 2024

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

PEMBAHASAN

Hasil analisis dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan terminal pelabuhan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang kapal feri di Pelabuhan Penyeberangan Pamatata Kepulauan Selayar. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik layanan yang diberikan, seperti kenyamanan fasilitas terminal, efisiensi proses bongkar muat, ketepatan jadwal keberangkatan, serta keramahan dan responsivitas petugas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa pelabuhan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil yang telah diperoleh oleh beberapa penelitian sebelumnya, seperti Raharjo (2015), yang menemukan bahwa kualitas layanan transportasi laut berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Demikian pula, studi yang dilakukan oleh Zakaria dan Riza (2017) menekankan pentingnya infrastruktur dan pelayanan yang optimal dalam meningkatkan kenyamanan serta loyalitas penumpang. Sementara itu, penelitian Nurbaya dan Hadi (2020) menunjukkan bahwa aspek kebersihan, keamanan, serta kemudahan akses di terminal pelabuhan secara langsung berkontribusi terhadap persepsi positif penumpang.

Lebih lanjut, Darwis, Mulya, dan Hariyanto (2021) menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan di sektor transportasi laut tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan, tetapi juga terhadap peningkatan jumlah pengguna jasa secara keseluruhan. Selain itu, penelitian terbaru oleh Sardi, Badaruddin, dan Fitriany (2023) memperkuat temuan ini dengan menyoroti bahwa faktor keandalan layanan, fasilitas yang memadai, dan ketepatan waktu berperan besar dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi penumpang kapal feri.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan wawasan bahwa peningkatan kualitas layanan terminal pelabuhan bukan hanya menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga dapat berdampak pada loyalitas penumpang serta daya saing

pelabuhan sebagai infrastruktur transportasi yang strategis. Oleh karena itu, pengelola Pelabuhan Penyeberangan Pamatata perlu terus berupaya memperbaiki kualitas layanan guna memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna secara optimal.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan terminal pelabuhan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang kapal feri di Pelabuhan Penyeberangan Pamatata Kepulauan Selayar. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, baik dari aspek fasilitas, ketepatan waktu, kebersihan, maupun responsivitas petugas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa pelabuhan.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang manajemen layanan dan transportasi laut dengan menegaskan hubungan antara kualitas layanan terminal pelabuhan dan kepuasan pelanggan. Temuan ini memperkuat teori sebelumnya mengenai pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan pengalaman pengguna, sejalan dengan penelitian Raharjo (2015), Zakaria dan Riza (2017), serta Sardi et al. (2023). Selain itu, penelitian ini menambahkan perspektif bahwa dalam konteks transportasi laut di daerah kepulauan, kualitas layanan menjadi faktor yang lebih krusial dibandingkan transportasi darat karena keterbatasan alternatif moda transportasi.

Hasil penelitian ini juga memberikan wawasan bagi pengelola Pelabuhan Penyeberangan Pamatata, khususnya UPTD terkait, untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan penumpang. Langkah-langkah seperti peningkatan fasilitas terminal, perbaikan sistem antrean, optimalisasi jadwal keberangkatan, serta peningkatan pelatihan bagi petugas pelayanan dapat menjadi strategi utama dalam meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, pemerintah daerah dan sektor swasta juga dapat mempertimbangkan investasi dalam infrastruktur pelabuhan agar pelayanan semakin optimal dan mampu menarik lebih banyak pengguna jasa.

Dari sisi metodologi, penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan metode accidental sampling cukup efektif dalam mengumpulkan data dari pengguna jasa pelabuhan secara real-time, memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai pengalaman dan kepuasan penumpang. Namun, metode ini juga memiliki keterbatasan dalam hal

generalisasi, sehingga kombinasi dengan teknik sampling lain, seperti purposive sampling, dapat dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya guna mendapatkan hasil yang lebih representatif.

Untuk pengembangan penelitian di masa mendatang, beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan adalah:

1. Menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan metode sampling yang lebih bervariasi agar hasil penelitian lebih representatif.
2. Menggunakan Pendekatan Longitudinal untuk melihat perubahan kepuasan pengguna jasa seiring dengan peningkatan atau perubahan layanan di pelabuhan.
3. Menganalisis Faktor Lain yang Berpengaruh Selain kualitas layanan, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor lain seperti harga tiket, keamanan, atau kepadatan lalu lintas kapal dalam menentukan kepuasan pengguna.
4. Melakukan studi komparatif antara Pelabuhan Pamatata dengan pelabuhan lain yang memiliki karakteristik serupa guna mendapatkan gambaran yang lebih luas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di pelabuhan penyeberangan.

DAFTAR PUSTAKA

Asmiati, A., Sulastriani, S., & Citta, A. B. (2023). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Mendukung Transformasi Transportasi Laut Dalam Era Revolusi Industri 4.0*. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 6184-6197.

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)*.

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>.

Faradibah, F., Citta, A. B., & Slamet, S. (2024). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI KCP BOULEVARD KOTA MAKASSAR*. *Nobel Management Review*, 5(2), 151-162.

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*

Hermansyah, Y., & Sugianto, W. (2025). *Analisis Pengaruh Produktivitas Pekerja dan Teknik Kerja pada Kinerja Graving Dock di PT. Industri Kapal Indonesia (Persero)*. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 293-301.

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.*
- Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 11, No. 1. Hal:1-8*
- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Penerbit ANDI.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D* (Edisi 3). Alfabeta.
- Susilana, R. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif. Journal of Visual Languages & Computing, 11(3), 287–301.*
- Salingskat, M. P., Suleman, M. P., Syaqq, S., MM, M., & Batary Citta, S. E. (2024). *Inovasi Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Unggul.*
- Sibali, A., Erhanuddin, E., & Jainuddin, J. (2025). *Dampak Pembangunan Infrastruktur Terhadap Peningkatan Ekonomi Masyarakat Pesisir Kepulauan Selayar. Innovative: Journal Of Social Science Research, 5(1), 302-308.*