

**TUGAS AKHIR**

**KUALITAS JASA LAYANAN OPERASIONAL PELABUHAN  
PASSARANG KAB. MAJENE DALAM PENINGKATAN  
KEPUASAN PENUMPANG**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1 pada  
Program Studi Teknik Sipil Program Studi



**Disusun oleh :**

**FADLI  
D0121402**

**JURUSAN TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT  
MAJENE  
2026**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT  
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Padhang-Padhang Banggae Timur Majene Sulawesi Barat  
Website ://ft.unsulbar.ac.id Instagram : ft\_universitas Sulawesi Barat

## LEMBAR PENGESAHAN

### KUALITAS JASA LAYANAN OPERASIONAL PELABUHAN PASSARANG KAB. MAJENE DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PENUMPANG

#### TUGAS AKHIR

Oleh :

**FADLI**

**NIM : D0121402**


Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)

Tanggal 17 April 2026

Menyetujui,

Tim Pembimbing,

**Pembimbing 1**

  
**Akbar Indrawan Saudi, S.T., M.T**  
NIP. 19910623 201903 1 016

**Pembimbing 2**

  
**Ellyni Dwi Fortuna, S.T., M.Sc**  
NIP. 19970725 202506 2019

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi**

  
**Amriyah Nurdin, S.T., M.T**  
NIP. 19871212 201903 2 017

**Dekan Fakultas Teknik**

  
**Prof. Dr. Ir. Hafsah Nirwana, M.T**  
NIP. 19640405 199003 2002

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Majene, 17 April 2026



Fadli

## ABSTRAK

### KUALITAS JASA LAYANAN OPERASIONAL PELABUHAN PASSARANG KAB. MAJENE DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PENUMPANG

FADLI

Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Barat (2026)

*fadlisudirman27@gmail.com*

Pelabuhan penyeberangan merupakan simpul transportasi penting dalam menunjang mobilitas masyarakat. Namun, Pelabuhan Passarang Kabupaten Majene masih menghadapi beberapa permasalahan pelayanan seperti keterbatasan fasilitas ruang tunggu, pembelian tiket secara online, dan minimnya petugas informasi yang dapat memengaruhi kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat serta menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui kuesioner kepada pengguna jasa pelabuhan dengan teknik random sampling, kemudian dianalisis menggunakan metode *SERVQUAL* melalui perbandingan persepsi dan harapan penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,29–3,45, di mana dimensi *assurance* memperoleh nilai tertinggi. Sementara itu, tingkat harapan penumpang sangat tinggi dengan nilai 3,57–3,72, dengan dimensi *empathy* sebagai yang paling diharapkan.

Terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan pada seluruh dimensi, terutama pada *reliability* terkait sistem pembelian tiket daring. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan perlu difokuskan pada pengembangan sistem tiket online, peningkatan fasilitas fisik, penguatan kompetensi petugas, serta perbaikan sistem informasi dan evaluasi layanan secara berkala.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan penumpang, *SERVQUAL*, Pelabuhan Passarang

**ABSTRACT**  
**QUALITY OF PASSARANG PORT OPERATIONAL SERVICES, MAJENE  
REGENCY, IN IMPROVING PASSARANG SATISFACTION**

**FADLI**

**Department of Civil Engineering, Engineering, University of West Sulawesi  
(2026)**

[fadlisudirman27@gmail.com](mailto:fadlisudirman27@gmail.com)

*A ferry port is an important transportation node that supports community mobility. However, Passarang Ferry Port in Majene Regency still faces several service problems, such as limited waiting room facilities, online ticket purchasing, and a lack of information officers, which may affect passenger satisfaction. This study aims to determine the level of community satisfaction and analyze service quality based on the five SERVQUAL dimensions, tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.*

*This research used a quantitative method with a descriptive approach. Data were collected through questionnaires distributed to ferry users using a random sampling technique and then analyzed using the SERVQUAL method by comparing passenger perceptions and expectations. The results show that public perceptions of service quality are in the good category with an average score of 3.29–3.45, where the assurance dimension obtained the highest value. Meanwhile, passenger expectations are very high, ranging from 3.57–3.72, with empathy as the most expected dimension.*

*There is a gap between perceptions and expectations in all dimensions, especially in reliability related to the online ticketing system. Therefore, service improvement should focus on developing the online ticketing system, improving physical facilities, strengthening staff competence, and enhancing information systems, as well as conducting regular service evaluations.*

**Keywords:** *service quality, passenger satisfaction, SERVQUAL, Passarang Ferry Port*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelabuhan Salah satu simpul transportasi pada sisi laut dan penyeberangan yang digunakan oleh masyarakat adalah Pelabuhan Penyeberangan (Taharuddin et al., 2021). Secara umum, Pelabuhan Penyeberangan memiliki peran fungsi yang tidak banyak berbeda dengan Pelabuhan umum yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran sebagai tempat yang memiliki daratan dan atau perairan dengan suatu batas yang ditentukan untuk tempat kegiatan perusahaan dan pemerintahan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan atau bongkar muat barang (Tahir. M, et al., 2023).

Pengukuran kualitas pelayanan juga dapat dilakukan menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) terhadap pelayanan yang diterima dan harapan atas pelayanan tersebut dipengaruhi oleh lima dimensi utama dalam kualitas layanan. Lima dimensi ini adalah Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian secara individual (*Empathy*), (Hafiz, 2023).

Berdasarkan observasi, Kabupaten Majene memiliki pelabuhan penyeberangan yang menunjang pergerakan masyarakat untuk melakukan penyeberangan dari Kab. Majene menuju Kota Baru di Kalimantan Selatan, menggunakan satu jenis kapal yaitu kapal Tol Laut yang dinamai KM Sabuk Nusantara 93. Pelabuhan ini terletak di Jalan Ahmad Yani, Lingkungan Passarang, Kelurahan Totoli, Kecamatan Banggae, Kabupaten Majene

Persoalan yang ada di pelabuhan menunjukkan masih terdapat beberapa persoalan dalam layanan operasional di Pelabuhan Passarang, seperti fasilitas ruang tunggu yang terbatas, dan pembelian tiket secara onlinee, serta minimnya petugas informasi. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan. Pelabuhan Passarang juga digunakan untuk menopang kehidupan masyarakat sekitar yang sebagian besar berprofesi sebagai nelayan.

Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kapasitas layanan yang ada di Pelabuhan Passarang serta pengembangan strategi dalam peningkatan pelayanan berbasis kebutuhan penumpang. Penilaian terhadap indikator penumpang dapat menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas layanan yang telah diberikan, sekaligus guna mendukung fungsi pelabuhan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sardi, S., Badaruddin, B., & Fitriany (2023) dalam Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Pelabuhan Nusantara Parepare. Penelitian tersebut menekankan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu, fasilitas yang tersedia, serta perilaku petugas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna jasa pelabuhan. Namun demikian, fokus penelitian tersebut berada pada pelabuhan besar dengan tingkat aktivitas tinggi dan fasilitas yang relatif lengkap

Gap penelitian ini antara penelitian terdahulu terletak pada fokus kajian. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak membahas terkait dimensi kualitas pelayanan seperti ketetapan waktu, fasilitas yang tersedia, serta perilaku petugas pelayanan yang memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan penumpang. Sementara itu, pada penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi terhadap tingkat kepuasan penumpang yang dapat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang telah diberikan. Evaluasi tingkat kepuasan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kualitas layanan, tetapi juga menjadi dasar untuk merumuskan langkah langkah perbaikan, guna mendukung fungsi pelabuhan pelabuhan secara optimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat judul skripsi yaitu, **“KUALITAS JASA LAYANAN OPERASIONAL PELABUHAN PASSARANG KAB. MAJENE DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PENUMPANG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penumpang serta persepsi pengguna jasa terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) di Pelabuhan Passarang Kabupaten Majene?
2. Bagaimana gambaran kualitas layanan operasional Pelabuhan Passarang dalam menunjang kepuasan penumpang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penumpang serta menggambarkan persepsi pengguna jasa terhadap lima dimensi kualitas pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) di Pelabuhan Passarang Kabupaten Majene.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan operasional Pelabuhan Passarang dalam menunjang kepuasan penumpang.

## **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Fokus wilayah kajian penelitian berada di Pelabuhan Penyeberangan Passarang, Kabupaten Majene
2. Fokus kajian terbatas pada kapasitas layanan operasional pelabuhan area darat dalam mendukung aktivitas penumpang kapal KM Sabuk Nusantara 93.
3. Aspek layanan operasional yang dikaji mencakup fasilitas pelabuhan, sistem pelayanan, waktu tunggu, serta kenyamanan dan keamanan penumpang
4. Kepuasan penumpang diukur berdasarkan persepsi mereka terhadap layanan operasional yang tersedia di pelabuhan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur di bidang transportasi laut, khususnya layanan operasional pelabuhan penyeberangan.
2. Menjadi referensi akademik bagi peneliti lain yang meneliti topik serupa di pelabuhan daerah.
3. Menjadi bahan masukan bagi pengelola Pelabuhan Passarang dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan kapasitas dan kebutuhan penumpang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Kualitas Jasa Layanan Operasioanl Pelabuhan Passarang dalam Peningkatan Kepuasan Penumpang, yang meneliti lima dimensi kualitas layanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty* diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Pelabuhan Passarang tergolong baik. Penumpang menilai semua dimensi kualitas layanan *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara positif. Dimensi *Assurance* memperoleh nilai persepsi tertinggi, sedangkan dimensi *Reliability* memiliki nilai terendah. Meskipun demikian, nilai harapan penumpang lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi pada seluruh dimensi, yang menunjukkan adanya kesenjangan atau gap layanan. Hal ini menandakan bahwa kepuasan penumpang belum sepenuhnya optimal karena harapan mereka belum terpenuhi secara maksimal
2. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, layanan operasional di pelabuhan Passarang berjalan dengan baik dan mampu mendukung kepuasan penumpang, Namun, beberapa aspek layanan khususnya dimensi *Reliability* perlu ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan pembelian tiket secara online. Peningkatan aspek operasional ini penting agar harapan penumpang lebih terpenuhi dan kepuasan penumpang dapat meningkat secara signifikan.

#### **5.2 Saran**

##### **1. Peningkatan Dimensi *Reliability* (Keandalan)**

Pengelola Pelabuhan Passarang Kab. Majene disarankan untuk meningkatkan layanan keandalan, khususnya pada sistem pembelian tiket secara online, agar mudah diakses, stabil dan tidak antri pada saat pembelian tiket secara langsung. Perbaikan sistem tiket online, kejelasan prosedur pembelian, serta penyediaan petugas pendamping bagi penumpang yang mengalami kendala teknis diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan penumpang.

## **2. Peningkatan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)**

Pengelola pelabuhan perlu melakukan peningkatan dan pemeliharaan fasilitas fisik secara berkelanjutan seperti ruang tunggu, parkir, sarana informasi, dan kenyamanan area pelabuhan. Fasilitas yang memadai dan terawat dengan baik akan menunjang pengalaman penumpang

## **3. Penguatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)**

Mengingat tingginya harapan penumpang pada dimensi *Empaty*, disarankan agar pengelola pelabuhan meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan prima (*Service Excellence*), komunikasi efektif, dan etika pelayanan.

## **4. Peningkatan Sistem Informasi dan Komunikasi Pelayanan**

Pengelola pelabuhan diharapkan dapat menyediakan informasi pelayanan yang jelas, akurat, dan mudah diakses, baik secara langsung di lokasi pelabuhan maupun melalui media digital. Informasi yang transparan terkait jadwal keberangkatan, prosedur pelayanan, dan pembelian tiket secara online serta meningkatkan rasa aman penumpang.

## **5. Evaluasi dan Peningkatan Layanan Secara Berkala**

Disarankan pengelola pelabuhan melakukan evaluasi kualitas layanan secara rutin dengan melibatkan masukan dari penumpang. Evaluasi berkala ini penting untuk memantau perkembangan kinerja layanan, serta memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan mampu memperkecil kesenjangan antara persepsi dan harapan penumpang.

## **6. Saran bagi Penelitian Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya disarankan tidak hanya berfokus pada pengembangan metode analisis, tetapi juga memperluas ruang lingkup penelitian, baik dari sisi variabel yang diteliti seperti harga, keselamatan, dan pengalaman pengguna, maupun objek penelitian pada pelabuhan lain agar dapat dilakukan perbandingan. Selain itu, penggunaan jumlah responden yang lebih besar serta pendekatan campuran (*mixed methods*) juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

## DAFTAR ISI

- Antoro, E. D., & Sefrus, T. 2022. *Analisis Tingkat Pelayanan Penyeberangan Kapal Ferry Bengkulu-Enggano:(Studi Kasus: PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Provinsi Bengkulu)*. Jurnal Teknik Sipil, 17(1), 51-57.
- Ashury, A. 2024. *Model Struktural Manajemen Kinerja Operasional Effective Time Di Terminal Petikemas Pelabuhan Indonesia= Structural Model Of Effective Time Operational Performance Management In Container Terminals Indonesian Harbour* (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Alex, J. A., Idris, M., Djafar, W., Chairunnisa, S., & Djalante, A. H. 2024. *Evaluasi Pelayanan Penumpang dan Kapal di Pelabuhan Penyeberangan Bajoe dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index):-*. Zona Laut Jurnal Inovasi Sains Dan Teknologi Kelautan, 273-290.
- Damayanti, N. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan Laut Di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan*.
- Demak, P. J. C. K. 2023. *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa*.
- Dyah, K. 2020. *Pengaruh Waktu Tambat Kapal, Kecepatan Alat Dan Utilitas Alat Terhadap Produktivitas Dermaga Pelabuhan Utama Tanjung Priok Jakarta*.
- Eko, Y. (2020). *Kegiatan Pemutan Liquid Caustic Soda Pada Pt. Asahimas Chemical Di Pelabuhan Merak (Doctoral Dissertation, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang)*.
- Gilang, A. P.(2020. *Marine Operating System (Mos) Untuk Meningkatkan Pelayanan Pemanduan Dan Penundaan Kapal Di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta*. Karya Tulis.
- Hafiz, A., Imamuddin, M. F., & Nizar, R. A. 2023. *Standardisasi Pelayanan Transportasi Dan Akomodasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Pada Pt. Tanur Muthmainnah Jakarta Barat*. Jurnal Manajemen Dakwah, 11(2).
- Indonesia, Kementerian Perhubungan, 2020. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 57 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri*

- Perhubungan Nomor PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut* (Permenhub No. 57 Tahun 2020). Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Indonesia, P. R. *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran*. Jakarta: Kementerian Perhubungan. 2008.
- Indonesia, Pemerintah Pusat. 2001. *Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan* (PP No. 69 Tahun 2001). Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Janna, N.M. 2020. *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS*. Artikel : Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, 18210047, 1-13.
- Panjaitan, Y. A. K. 2022. *Kualitas Pelayanan Publik di Pelabuhan Balohan Kota Sabang* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan*.
- Perhubungan, Peraturan Menteri. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan*.
- Purwanto, M., Asisi, & Irianti. 2020. *Pengaruh literasi Keuangan, Gaya Hidup Dan Pengendalian Diri Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengairan*. HIRARKI Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis. 12(1)., Hal. 107–18.
- Prasastono, N., Rahmawati, E., & Pradapa, S. Y. F. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Banquet Section Terhadap Kepuasan Tamu The Wujil Resort And Convention Ungaran*. Pringgitan, 1(2).
- Plangiten, R. R., Pandey, S. V., & Lalamentik, L. G. 2019. *Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan ASDP Indonesia Ferry Bitung*. Sipil Statik, 7(2), 265-276.
- Ria, H. S., Tahir, M., & Malik, I. 2023. *Responsibilitas Pelayanan Jasa Transportasi Laut Pt. Pelindo Iii Pelabuhan Stagen Kabupaten Kotabaru Provinsi Kalimantan Selatan*. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 4(1)., hal. 199–208.

- Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta, M. 2021. *Pengaruh harga, promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen mobil toyota (studi kasus pada pt. hadji kalla cabang alauddin)*. Journal of Management Science (JMS), 2(1)., hal. 41–60.
- Rotul Uliyah, L. I. 2021. *Analisis kinerja dan kepuasan pelayanan penumpang Bus Trans Semarang Koridor VII (rute Genuk – Pemuda Balai Kota)* (Skripsi S1, Teknik Sipil, Universitas Semarang).
- Sangadji, F. A., Metekohy, J. G., & Sangadji, F. W. 2025. *Analisis Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Waai Maluku Tengah Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Teknik Sipil Institut Teknologi Padang, 12(1), 70-079.
- Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharma, M. 2023. *Pengaruh kualitas jasa layanan terminal pelabuhan terhadap kepuasan penumpang kapal feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau*. Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan, 1(3), 204-217.
- 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)., hal. 310–24.
- Septiawan, A. T. 2023. *Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Soekarno-Hatta Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Siagian, A. F. 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara*.
- Taharuddin, T., Fatimah, E., & Masimin, M. 2021. *Evaluasi Kinerja Operasional Pelabuhan Malahayati Dalam Mendukung Tol Laut Indonesia*. Jurnal Maritim Malahayati, 2(1)., hal. 14–19.
- Toifatul Asroriyah, T. A., & Meyti Hanna Ester Kalangi, M. H. E. 2025. *Laporan Magang-Prosedur Permohonan Pelayanan Jasa Pemanduan Kapal Di Divisi Perencanaan & Pengendalian Kapal Pt. Pelabuhan Indonesia (Persero) Sub Regional Jawa Timur* (Doctoral dissertation, STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya).

- Vembrianti, A. 2018. *Kualitas pelayanan jasa pada terminal penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bajo'e Kab. Bone* (Skripsi, Universitas Hasanuddin).
- Yulia, C., Desiderius, M. S., Febri, M., Nisa Zakiati, U., & Murni Marlina, S. 2024. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di optik tahun 2020-2023*.
- Zidane, M. A., Baidlowi, I., & Purnomo, A. H. 2023. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Umkm Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto*. *Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset.*, hal. 121–34.