

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL FERI KABUPATEN MAMUJU**

*Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada program studi Teknik Sipil*



Disusun Oleh:

**MARWAH TULJANNAH
D01 19 012**

**PROGRAM STUDY TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS
SULAWESI BARAT**

MAJENE

2026

SAMPUL

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL FERI KABUPATEN MAMUJU**

Oleh:

**MARWAH TULJANNAH
D01193012**



Diketahui:

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL FERI KABUPATEN MAMUJU**

Diajukan Untuk memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST) pada
Program Strata Satu (S1) Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas
Sulawesi Barat

Oleh:

MARWAH TULJANNAH
D01 19 012

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Memenuhi Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana
Teknik (ST)

Mengetahui:

Tim Pembimbing

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Akbar Indrawan Saudi, S.T.,MT
NIP.199106232019031016

Ir. Nurmiati Zamad, S.T.,M.T
NIP.197804282021212007

Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik

Kordinator Program Studi

Prof. Dr.Ir. Hafsah Nirwana, M.,T
NIP.196404051990032002

Amalia Nurdin, S.T.,M.T
NIP.198712122019032017

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL FERI KABUPATEN MAMUJU

Diajukan Untuk memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (ST) pada
Program Strata Satu (S1) Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas
Sulawesi Barat
Oleh:

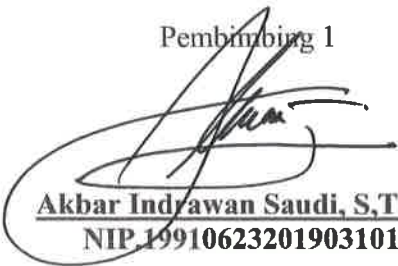
MARWAH TULJANNAH
D01 19 012

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Memenuhi Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana
Teknik (ST)

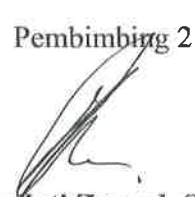
Mengetahui:

Tim Pembimbing

Pembimbing 1

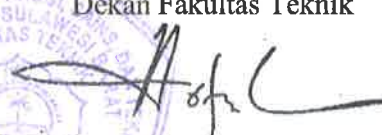

Akbar Indrawan Saudi, S.T.,MT
NIP.199106232019031016

Pembimbing 2

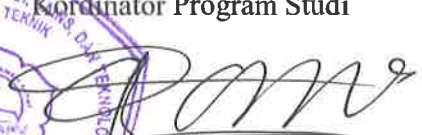

Ir. Nurniati Zamad, S.T.,M.T
NIP.197804282021212007

Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik


Prof. Dr.Ir. Hafsah Nirwana, M.,T
NIP.196404051990032002

Kordinator Program Studi


Amalia Nurdin, S.T.,M.T
NIP.198712122019032017

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marwah Tuljannah

NIM : D01 19 012

Prodi : Teknik Sipil

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul:

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL FERI KABUPATEN MAMUJU”**

Adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya dalam naskah saya di dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademi disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplatan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UUD No.20 Tahun 2003, pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Majene, 15 april 2026

Yang membuat pernyataan



MARWAH TULJANNAH
D01 19 012

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL FERI KABUPATEN MAMUJU

Transportasi laut merupakan moda yang vital bagi masyarakat di Kabupaten Mamuju. Namun, kualitas pelayanan yang kurang optimal dapat berdampak pada tingkat kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kapal feri di Pelabuhan Simboro, Kabupaten Mamuju, berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, serta metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,35. Dimensi jaminan (assurance) dan empati (empathy) memiliki tingkat kinerja yang tinggi sehingga perlu dipertahankan. Sementara itu, hasil analisis kesenjangan menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap (responsiveness) menjadi prioritas utama perbaikan dengan nilai kesenjangan negatif terbesar sebesar -0,09, yang mengindikasikan bahwa kecepatan dan kesiapan petugas belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, transportasi laut, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA).

ABSTRACT

SERVICE QUALITY ANALYSIS ON FERRY PASSENGER SATISFACTION IN MAMUJU REGENCY

Sea transportation is a vital mode of transportation for the people of Mamuju Regency. However, suboptimal service quality can impact passenger satisfaction levels. This study aims to analyze the effect of service quality on ferry passenger satisfaction at Simboro Port, Mamuju Regency, based on five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study used a quantitative approach with a survey method of 100 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were analyzed through validity tests, reliability tests, and the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results showed that overall service quality was in the fairly good category with an average value of 3.35. The assurance and empathy dimensions had high performance levels and therefore needed to be maintained. Meanwhile, the results of the gap analysis showed that the responsiveness dimension was the main priority for improvement with the largest negative gap value of -0.09, which indicated that the speed and readiness of officers had not fully met passenger expectations.

Keywords: *Service Quality, Passenger Satisfaction, sea transportation, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA).*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Transportasi laut merupakan salah satu moda transportasi yang vital di Indonesia, terutama di daerah yang memiliki banyak pulau, seperti Kabupaten Mamuju. Kapal feri menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang ingin melakukan perjalanan antar pulau dengan efisien dan ekonomis. Namun, kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa feri sering kali beragam, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang menjadi indikator penting dalam menilai kualitas suatu layanan. Dalam konteks pelayanan kapal feri, kepuasan ini tidak hanya terkait dengan aspek fisik seperti kenyamanan kapal, tetapi juga mencakup layanan fasilitas yang tersedia dipelabuhan seperti kenyamanan saat transaksi, ketepatan waktu keberangkatan, kebersihan maupun sikap petugas. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang.

Kabupaten Mamuju, sebagai salah satu daerah yang terletak di Sulawesi Barat, memiliki potensi besar dalam sektor transportasi laut. Dengan banyaknya destinasi wisata dan aktivitas ekonomi yang bergantung pada transportasi laut, maka kualitas pelayanan kapal feri harus diperhatikan secara serius. Salah satu pelabuhan antar pulau yang aktif melayani atau menghubungkan pulau Kalimantan adalah pelabuhan Simboro Mamuju (pelabuhan Feri). Kapal Feri adalah salah satu sarana transportasi yang penting untuk menghubungkan Mamuju dengan pulau-pulau sekitarnya dan juga sebagai jalur transportasi utama bagi wisatawan yang ingin mengunjungi Mamuju.

Kapal merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan peraturan menteri perhubungan no. 39 Tahun 2015 tentang standar pelayanan angkutan penyeberangan menyatakan bahwa kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga

mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Salah satu angkutan laut yang banyak digunakan oleh konsumen atau penumpang yaitu Feri. Feri merupakan sejenis angkutan kapal laut yang dapat digunakan sebagai angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan jalur atau trayek tertentu.

Kualitas pelayanan kapal feri memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi penumpang dan mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan penumpang, menciptakan hubungan yang baik antara operator kapal feri dan penumpang, serta berkontribusi pada citra positif destinasi Mamuju sebagai tujuan wisata.

Dalam peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.PM 51 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut disebutkan bahwa di pelabuhan terdapat badan usaha pelabuhan, dimana badan usaha pelabuhan tersebut adalah badan usaha yang kegiatan usahanya khusus dibidang pengusahaan terminal, fasilitas pelabuhan lainnya. Badan usaha yang dimaksud tersebut termasuk Badan Usaha milik Negara. Badan Usaha Milik Daerah, atau badan hukum Indonesia yang didirikan khusus untuk pelayaran.

Saat ini konsep kualitas layanan telah menjadi salah satu faktor dominan terhadap keberhasilan suatu badan usaha. Maka memfokuskan pada pelayanan pelanggan diyakini dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan pada perusahaan (Fatihuddin & Firmansyah, 2019). Jika tingkat pelayanan yang diterima konsumen sesuai atau melebihi harapan mereka terhadap tingkat pelayanan, pelayanan dikatakan berkualitas baik atau memadai. Jumlah bisnis yang berkembang saat ini membuat persaingan semakin sengit dan menuntut peningkatan kualitas layanan secara terus menerus. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kebahagiaan pelanggan (Fabian & Melina, 2022; Jazuli, Samanhudi, & Handoyo, 2020).

Era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini menuntut perusahaan satu dengan yang lain untuk selalu meningkatkan pelayanannya secara profesional agar tidak kalah bersaing dan mengalami kerugian. Setiap perusahaan khususnya transportasi diharapkan dapat memberikan jasa yang lebih dari persaingan secara konsisten dengan tujuan akhir memenuhi atau melebihi harapan pelanggan sasaran. Jika hal tersebut telah berhasil dilakukan maka kepuasan pelanggan akan tercapai. Keputusan pelanggan akan terjadi setelah memperoleh dan mempergunakan produk atau jasa sesuai dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan pelanggan sendiri dinilai sebagai indikator kesuksesan bisnis dimasa depan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suardi (2017) dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa Kecamatan Tilongkabila merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Bone Balango, Provinsi Gorontalo. Adapun masalah yang ditemukan pada wawancara lapangan mengenai kualitas pelayanan publik antara lain keterbatasan sarana dan prasarana fisik yang digunakan dalam pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari ruang tunggu yang terlihat kurang nyaman karena kurangnya kursi pada ruang tunggu sehingga masyarakat harus berdiri. Permasalahan lain yakni ketidak sesuaian pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, hal tersebut terbukti dari prosedur pelayanan yang dirasakan sangat berbelit-belit oleh masyarakat dan tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian pengurusan berkas.

Beberapa fenomena tersebut kemudian menimbulkan ketidak puasan masyarakat yang berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan sehingga membuat pelabuhan penyeberangan menjadi sepi penumpang.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas yang tersedia maka perlu diadakan analisis tingkat kepuasan penumpang atau pelanggan dengan mengukur tingkat kinerja (Performance) dan tingkat kepentingan (Importance) dengan menggunakan metode “Importance and performance analysis (IPA) dan Service quality (SERVQUAL)”. Selain metode tersebut metode Customer

Satsfacion Index (CSI) juga dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut-atribut produk atau jasa yang diukur.

Berdasarkan uraian diatas maka diperlukan penelitian terkait kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang, apakah pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa penyebrangan dalam hal ini adalah pelabuhan Simboro atau kapal Feri Mamuju dapat mempengaruhi tingkat kepuasan, maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL FERI KABUPATEN MAMUJU”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan dikaji penulis antara lain :

1. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan penampilan fisik (Tangible), Kehandalan (Reliability), Tanggapan (Responsiveess), Kepastian (Assurance), dan Empaty?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang kapal Feri Mamuju?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan penampilan fisik (Tangible), Kehandalan (Reliability), Tanggapan (Responsiveess), Kepastian (Assurance), dan Empaty (Empaty)
2. Untuk mengetahi pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang kapal Feri Mamuju

1.4 Batasan Masalah

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan maka penulis memberikan batasan agar ruang lingkup yang dibahas tidak meluas sehingga penelitian bisa terarah dengan maksimal sesuai tujuan dari penelitian tersebut. Adapun batasan-batasan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan berfokus pada tingkat kepuasan pelayanan jasa kapal feri dipelabuhan Simboro Mamuju
2. Analisis data dengan menggunakan metode IPA (*Importance performance analysis*)
3. Pengujian instrumen yang akan dilakukan adalah uji reliabilitas dan uji validasi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat untuk Peneliti

Penelitian yang dilakukan diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan untuk peneliti dalam penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pada penumpang kapal Feri Mamuju

2. Manfaat untuk perusahaan

Setelah penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan berguna bagi penyedia jasa kapal PT. ASDP Kab.Mamuju untuk dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Manfaat untuk pihak lain

Hasil dari penelitian ini bisa bermanfaat untuk tambahan wawasan dan informasi untuk penulis lainnya yang akan melakukan penelitian berikutnya serta dapat digunakan sebagai sarana penyampaian harapan pelanggan atau penumpang terhadap kualitas pelayanan dari perusahaan yang diharapkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam proses penyusunan proposal penelitian sistematika penulisan sangat dibutuhkan agar penulis dapat menyelesaikan dengan terstruktur. Adapun sistematika dalam penulisan proposal ini yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

pada bab ini berisikan pendahuluan yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

pada bab ini memuat tinjauan pustaka serta teori-teori tentang bahan, metode penelitian dan segala yang bersangkutan dengan penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

pada bab ini memuat tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, teknik pengumpulan data, serta data dan sumber data dan waktu penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisikan tentang pengolahan dan perhitungan terhadap data-data yang dikumpulkan dan kemudian dilakukan analisis data secara komprehensif terhadap hasil-hasil yang diperoleh

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan penutup yang berkaitan dengan study ini dan rekomendasi untuk diterapkan di lokasi study

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang kapal feri di Kabupaten Mamuju, diperoleh bahwa kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata persepsi (X_i) sebesar 3,35 dan nilai rata-rata harapan (Y_i) sebesar 3,37, yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan masih sedikit berada di bawah harapan penumpang. Nilai tingkat kesesuaian (TKi) sebesar 99,4% menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan hampir memenuhi harapan penumpang, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Hasil analisis atribut pelayanan menunjukkan bahwa terdapat dua kategori utama, yaitu atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun memiliki kinerja yang masih rendah sehingga memerlukan prioritas perbaikan, serta atribut dengan tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang baik yang perlu dipertahankan. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan berkaitan dengan daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan penumpang. Sementara itu, atribut yang memiliki kinerja baik dan perlu dipertahankan meliputi kebersihan kapal, keamanan selama perjalanan, serta keramahan petugas dalam melayani penumpang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Pengelola Kapal Feri (Operator dan Manajemen Pelabuhan):

Pihak pengelola diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada atribut pelayanan yang masih memiliki kinerja rendah namun memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi penumpang. Upaya peningkatan

dapat dilakukan dengan meningkatkan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, mempercepat penanganan keluhan penumpang, serta meningkatkan kenyamanan fasilitas pelayanan di area pelabuhan.

Atribut pelayanan yang telah memberikan tingkat kepuasan yang baik bagi penumpang seperti keamanan selama perjalanan, keramahan petugas, dan kebersihan kapal perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar kepercayaan serta kepuasan penumpang tetap terjaga.

2. Bagi Pemerintah Daerah dan Instansi Terkait:

Pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan dukungan dalam peningkatan sarana dan prasarana pelabuhan, seperti penyediaan ruang tunggu yang lebih nyaman, sistem informasi penyeberangan yang jelas, serta peningkatan kebersihan dan penataan lingkungan pelabuhan guna menunjang kenyamanan penumpang. Pemerintah juga diharapkan dapat menyelenggarakan pelatihan bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan kompetensi, profesionalisme, serta kemampuan dalam menangani keluhan penumpang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian dengan menambah jumlah responden, memperluas lokasi penelitian, atau menggunakan metode analisis lain sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan penumpang seperti harga tiket, ketepatan jadwal keberangkatan, dan aspek keselamatan perjalanan.

5.3 Penutup

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan transportasi laut, khususnya pelayanan kapal ferry

di Kabupaten Mamuju. Melalui hasil penelitian ini, diharapkan pihak pengelola kapal feri maupun instansi terkait dapat menjadikan temuan penelitian sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi waktu, data, maupun metode penelitian yang digunakan. Oleh karena itu, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian yang lebih mendalam dengan cakupan yang lebih luas sehingga dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif dan bermanfaat bagi pengembangan pelayanan transportasi laut di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhar. (2023). *Analisa Kepuasan Pelayanan pada Angkutan Umum KMP Mutiara Sentosa III Jurusan Lombok Banyuwangi* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Fatihuddin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Pemasaran, dan Implementasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hermanto, A. W. (2008). *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang* (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 2(2), 164–181.
- Jazuli, Samanhudi, & Handoyo. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- Jinca, M. Y. (2011). *Transportasi Laut Indonesia: Analisis Sistem dan Studi Kasus*. Surabaya: Brilian Internasional.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2001). *Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 32 Tahun 2001 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015a). *Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015b). *Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut*.
- Khisty, C. J., & Lall, B. K. (2005). *Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. H. (1991). *Services Marketing*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

- Manheim, M. L. (1979). *Fundamentals of Transportation Systems Analysis*. Cambridge: MIT Press.
- Norma, Y. (2021). *Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Parama Kalyani Tujuan Lembar-Banyuwangi* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Solihi, M. (2019). *Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Kapal Laut Jurusan Lembar-Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Suardi. (2017). Analisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tilongkabila Kabupaten Bone Bolango.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Terimajaya, I. W., Dewi, N. L. S., Simamora, T., Judijanto, L., Sigamura, R. K., Nurhayati, N., & Basri, B. (2024). *Dasar-Dasar Statistika: Konsep dan Metode Analisis*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press