

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PELABUHAN FERRY DOMESTIK SEKUPANG BATAM

Baiduri¹, Eddo Nanda Oktarici²

¹Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Batam

baiduribi2020@gmail.com

²Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Batam

eddonanda@polibatam.ac.id

Masuk : dd-mm-yyyy, revisi: dd-mm-yyyy, diterima untuk diterbitkan : dd-mm-yyyy

ABSTRAK

Tujuan dari riset ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang digambarkan oleh indikator tangibles, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Data dianalisis dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Riset ini dilakukan di Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang Batam dengan sampel sebanyak 100 pelanggan. Penentuan sampel menggunakan teknik *non-probability sample* dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian secara parsial bahwa tangibles dan *responsiveness* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan *reliability*, *assurance* dan *empathy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian secara simultan bahwa tangibles, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out how customer satisfaction is affected by service quality described by the indicators of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Data were analyzed using Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). This research was conducted at Sekupang Domestic Ferry Port Batam with a sample of 100 customers. Sampling using non-probability sample technique using accidental sampling technique, data collected through distributing questionnaires to respondents and the data analysis method used is multiple linear regression analysis. Partial research results that tangibles and responsiveness have a negative and insignificant effect on customer satisfaction and reliability, assurance and empathy have a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of the study simultaneously that tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have an influence on customer satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Customer Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

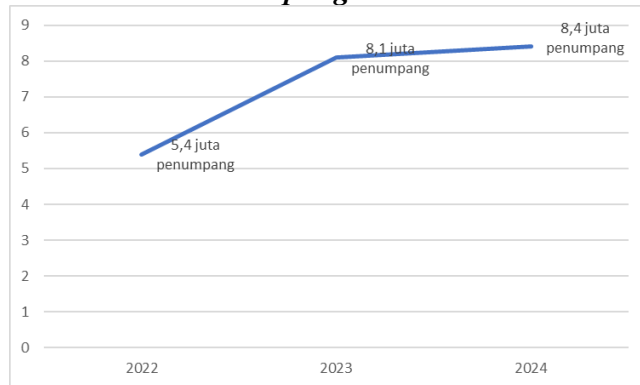
Pelabuhan Domestik adalah pelabuhan yang berfungsi sebagai terminal bagi angkutan laut yang mempunyai fungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Perkembangan pelabuhan ditentukan oleh perkembangan aktivitasnya, semakin ramai aktivitas di pelabuhan tersebut maka akan semakin besar pelabuhan tersebut. Hal ini menuntut pelabuhan dalam meningkatkan kualitas dan fungsinya sebagai terminal point bagi kapal. Semakin meningkatnya tuntutan pelanggan sehingga peningkatan mutu pelayanan yang diharapkan dapat mengimbangi laju pertumbuhan kegiatan ekonomi dari tahun ke tahun.

Pelabuhan Domestik Sekupang atau bisa disebut juga sebagai pelabuhan penumpang merupakan salah satu pintu gerbang utama bagi masyarakat yang berada di kepulauan riau untuk melakukan perjalanan dalam kabupaten maupun kota. Setiap tahunnya, jutaan orang menggunakan jasa pelabuhan domestik sekupang untuk bepergian, baik itu kepentingan pekerjaan, liburan, maupun kepentingan lainnya oleh karena itu, kualitas layanan di pelabuhan menjadi sangat penting untuk diperhatikan.

Pelabuhan Domestik Sekupang ini terdiri dari dua lantai yang difasilitasi dengan tenant fashion dan kuliner yang dapat memanjakan calon penumpang pada saat menunggu jadwal keberangkatan kapal. Dalam semua pelayanan jasa, kepuasan pelanggan tidak lepas dari pelayanan dan kinerja fasilitasnya. Permasalahannya yaitu bagaimana cara mengoptimalkan fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa maupun penumpang untuk mencapai kepuasan pelanggan. Untuk saat ini Kondisi fasilitas yang ada di pelabuhan domestik sekupang ini masih perlu adanya fasilitas - fasilitas yang menunjang fasilitas yang ada di pelabuhan ferry domestik sekupang. Di Pelabuhan Ferry domestik sekupang belum adanya fasilitas untuk difabel, pemasangan announce untuk kedatangan dan keberangkatan kapal, mengadakan pemeliharaan kerusakan fasilitas seperti toilet, powtoon , dermaga dan fasilitas lainnya. Berikut adalah data yang menyajikan jumlah pengguna Terminal Pelabuhan Ferry Domestik di Batam disajikan pada gambar di bawah ini:

Gambar 1

Data Jumlah Penumpang Terminal Pelabuhan Ferry Domestik



Sumber: Batam Port, 2024

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa penumpang Terminal Pelabuhan Ferry Domestik mengalami peningkatan dari tahun 2022 ke tahun 2024 dari 5,4 juta penumpang di tahun 2022 meningkat menjadi 8,1 penumpang dan di tahun 2024 meningkat menjadi 8,4 juta penumpang. Meningkatnya jumlah penumpang menunjukkan bahwa pihak pengelola Terminal Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang Batam harus meningkatkan kepuasan pelayanan kepada para penumpang yang menggunakan kapal di Terminal Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang Batam. Kepuasan pelanggan menjadi hal yang utama bagi pihak pengelola Terminal Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang Batam yang perlu diperhatikan.

Menurut (Indrasari, 2019) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Hasil survey tingkat kepuasan pelanggan pada Terminal Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang Batam yang diukur berdasarkan lima aspek, diantaranya adalah aspek kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional harga dan biaya menunjukkan bahwa aspek yang mendapatkan penilaian paling puas dari pelanggan adalah aspek kualitas produk,

berdasarkan hasil penilaian menunjukkan tingkat kepuasan terus meningkat dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023. Sedangkan aspek ketidakpuasan terdapat pada aspek kualitas pelayanan yang mengalami peningkatan dari tahun 2022 ke tahun 2023. Pada aspek kualitas pelayanan pada tahun 2022 sekitar 55% pelanggan menyatakan tidak puas dengan kualitas pelayanan Terminal Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang Batam dan meningkat menjadi 60% pelanggan yang menyatakan tidak puas pada kualitas pelayanan Terminal Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang Batam.

Kualitas pelayanan jasa merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan. Terminal pelabuhan ferry domestik Sekupang Batam merupakan salah satu pintu masuk utama ke Kota Batam yang melayani arus lalu lintas penumpang dan kendaraan dari dan menuju berbagai daerah di Indonesia. Sebagai salah satu infrastruktur transportasi publik yang vital, terminal pelabuhan ini harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang optimal bagi para pengguna jasa.(Yusuf Jaya Saputra, 2023).

Berdasarkan pengamatan awal, terminal pelabuhan ferry domestik Sekupang Batam masih menghadapi beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanannya, seperti kondisi fasilitas yang kurang memadai, keterlambatan jadwal keberangkatan, proses layanan yang lambat, serta kurangnya empati petugas terhadap keluhan penumpang. Dan juga Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pelabuhan sekupang perlu adanya peningkatan dalam hal fasilitas seperti toilet, lift khusus disabilitas. Hal ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan yang belum optimal.

Rumusan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* pada Terminal Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang Batam. Jumlah penumpang Terminal Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang Batam terus mengalami peningkatan sedangkan kepuasan pelanggan mengalami penurunan dan aspek ketidakpuasan pada kualitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian, seharusnya pada saat jumlah penumpang atau pengguna Terminal Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang Batam meningkat, kepuasan pelanggan harus mengalami peningkatan, namun faktanya adalah kepuasan pelanggan menurun. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan di terminal pelabuhan ferry domestik Sekupang Batam. Dengan latar belakang yang telah disebutkan di atas maka peneliti membuat sebuah judul yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Di Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang Batam”

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah metode penelitian yang digunakan dan hasil penelitian didapatkan melalui cara pengujian secara teori terhadap setiap variabel yang tercantum pada penelitian ini. Sumber data yang akan diolah berasal dari hasil penyebaran sebuah kuesioner/angket yang akan dilaksanakan secara langsung dengan menggunakan online form. Lokasi penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang yang berlokasi di jalan.R.E.Martadinata Sekupang Batam Kepulauan Riau. Menurut (Sugiyono, 2018:131) sampel dalam suatu penelitian merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar, dan peneliti tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada pada populasi itu. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Terminal Ferry Domestik Sekupang sejak januari 2024 sampai mei 2024 yang berjumlah

8.446.944 orang. Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil sebesar 100 responden. Pada penelitian ini teknik penarikan yang digunakan adalah sampling insidental / accidental sampling. Menurut Sugiyono, (2016) sampling insidental / accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden melalui kuesioner untuk dijawab. Pertanyaan– pertanyaan yang diajukan di dalam kuesioner telah disusun secara struktur sebelum diberikan kepada responden. Data yang diperoleh dari pengisian kuesioner berupa identitas responden serta tanggapan dari responden terhadap item–item pertanyaan yang diajukan.

3. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Uji Validitas

Hasil uji validitas pada variabel independen meliputi tangible (X1), reliability (X2), Responsiveness (X3), assurance (X4) dan Empathy (X5) dan variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai R_{tabel} sebesar 0,165. Berdasarkan Hasil olah data menggunakan SPSS semua pertanyaan valid karena sudah memenuhi syarat uji validitas yaitu $> 0,05$.

Uji Reliabilitas

Dalam pengolahan data, dibutuhkan banyak uji materi yang salah satunya adalah uji reliabilitas, dimana *Cronbach's Alpha* menjadi dalam menentukan suatu hasil penelitian yang ada.. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Jumlah Butir Pernyataan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Hasil Uji
1	<i>Tangible (X1)</i>	5 butir	0,927	Reliabel
2	<i>Reliability (X2)</i>	4 butir	0,930	Reliabel
3	<i>Responsiveness (X3)</i>	5 butir	0,932	Reliabel
4	<i>Assurance (X4)</i>	4 butir	0,930	Reliabel
5	<i>Empathy (X5)</i>	5 butir	0,918	Reliabel
6	Kepuasan Pelanggan (Y)	3 butir	0,840	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024

Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji normalitas menunjukkan bahwa seluruh data pada penelitian ini terdistribusi secara normal. Dengan nilai signifikansi $0,074 > 0,05$ yang menunjukkan nilai tersebut berdistribusi normal.

Tabel 2
Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.26782478
Most Extreme Differences	Absolute		.112
	Positive		.089
	Negative		-.112
Test Statistic			.112
Asymp. Sig. (2-tailed)			.074 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.190 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.089
		Upper Bound	.291

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 100 sampled tables with starting seed 1314643744.

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024

Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas bahwa menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan semua variabel memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji multikolinieritas pada semua variabel pada penelitian ini memenuhi kriteria nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel 3
Uji Multikolinieritas

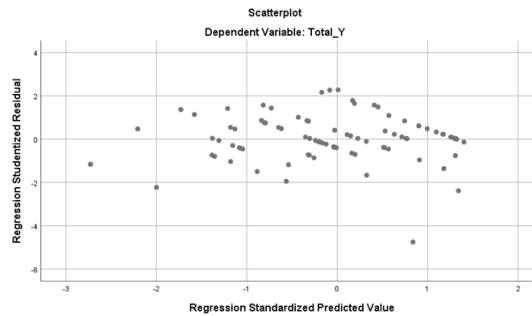
No	Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Hasil Uji
1	Tangibels (X1)	0,544	1,837	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
2	Reliability (X2)	0,368	2,715	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
3	Responsiveness (X3)	0,372	2,686	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
4	Assurance (X4)	0,485	2,060	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
5	Empathy (X5)	0,266	3,765	Tidak terjadi gejala multikolinieritas

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan tidak ada gejala heteroskedastisitas. menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi adanya heteroskedastisitas pada model.

Gambar 2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024

Uji Hipotesis

Uji T

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi dependen. Dari hasil pengolahan data melalui program SPSS didapat tabel sebagai berikut:

Tabel 4
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.403	.797		3.017	.003
	Total_X1	-.001	.042	-.002	-.030	.976
	Total_X2	.147	.060	.234	2.453	.016
	Total_X3	-.011	.048	-.022	-.237	.813
	Total_X4	.238	.060	.328	3.949	.000
	Total_X5	.260	.070	.416	3.705	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024

Pengaruh Tangibles (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung variabel tangibles sebesar -0,03 dan nilai tabel sebesar 1,66 ($-0,03 < 1,66$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,97 nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai sig $0,97 > 0,05$ artinya bahwa terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan antara tangibles terhadap kepuasan pelanggan dan hasil penelitian dengan hipotesis tidak sesuai sehingga H1 ditolak.

Pengaruh Reliability (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung variabel reliability sebesar 2,45 dan nilai tabel sebesar 1,66 ($2,45 > 1,66$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,01 nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai sig $0,01 < 0,05$ artinya bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara reliability terhadap kepuasan pelanggan dan hasil penelitian dengan hipotesis sesuai sehingga H2 diterima.

Pengaruh Responsiveness (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung variabel responsiveness sebesar -0,23 dan nilai tabel sebesar 1,66 ($-0,23 < 1,66$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,81 nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai sig $0,81 > 0,05$ artinya bahwa terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan antara responsiveness terhadap kepuasan pelanggan dan hasil penelitian dengan hipotesis tidak sesuai sehingga H3 ditolak.

Pengaruh Assurance (X4) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung variabel assurance sebesar 3,94 dan nilai tabel sebesar 1,66 ($3,94 > 1,66$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,00 nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai sig $0,00 < 0,05$ artinya bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara assurance terhadap kepuasan pelanggan dan hasil penelitian dengan hipotesis sesuai sehingga H4 diterima.

Pengaruh Empathy (X5) Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung variabel empathy sebesar 3,70 nilai t tabel sebesar 1,66 ($3,70 > 1,66$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,00 nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai sig $0,00 < 0,05$ artinya bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara empathy terhadap kepuasan pelanggan dan hasil penelitian dengan hipotesis sesuai sehingga H5 diterima.

Uji Koefisien Determinasi

Menurut (Ghozali, 2018) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Hasil analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 5
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.828 ^a	.685	.668	1.301

a. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X4, Total_X3, Total_X2
 b. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024

Berdasarkan output SPSS model summary diketahui besarnya R^2 adalah 0,685 yang berarti sebanyak 68,5% variasi variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen yakni tangible (X1), reliability (X2), Responsiveness (X3), assurance (X4) dan Empathy (X5) sedangkan sisanya ($100\% - 68,5\% = 34,2\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna di pelabuhan ferry domestik sekupang Batam.

Tabel 6
Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	345.779	5	69.156	40.851	.000 ^b
	Residual	159.131	94	1.693		
	Total	504.910	99			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X5, Total_X1, Total_X4, Total_X3, Total_X2

Sumber: Data diolah dengan SPSS, 2024

Berdasarkan tabel hasil uji F yang disajikan diatas, diperoleh nilai F sebesar 40,85 dengan nilai F Tabel sebesar 2,31 dan nilai sig sebesar 0,00 (nilai sig $0,00 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pelanggan dan dalam penelitian ini hipotesis yang dibuat dapat dibuktikan sehingga H6 diterima.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial *tangibles* dan *responsiveness* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan Terminal Pelabuhan Sekupang Batam bisa disebabkan oleh beberapa faktor, ada elemen lain, seperti harga atau kenyamanan, yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan aspek fisik dan responsivitas dan jika pelanggan sudah memiliki harapan yang rendah terhadap tangibles dan responsiveness, mereka mungkin tidak merasa kecewa ketika kedua aspek tersebut tidak memadai. Dan pelanggan mungkin lebih menyadari faktor lain yang dianggap lebih penting, sehingga tangibles dan responsiveness tidak menjadi fokus utama dalam evaluasi mereka.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa reliability, assurance, dan empathy memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Terminal Pelabuhan Sekupang Batam bisa dijelaskan oleh beberapa faktor, reliability menciptakan kepercayaan, di mana pelanggan merasa bahwa layanan yang diberikan konsisten dan dapat diandalkan. Assurance menciptakan rasa aman bagi pelanggan, terutama dalam situasi yang memerlukan penanganan yang tepat, seperti perjalanan. Dan empathy memungkinkan pelanggan merasakan perhatian dan pemahaman dari staf, yang meningkatkan pengalaman keseluruhan pelanggan.

Saran

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, penulis memberikan beberapa saran kepada Pihak Terminal Pelabuhan Ferry Domestik Sekupang Batam.

1. Memberikan pelatihan berkelanjutan kepada para petugas yang bekerja untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan tentang produk dan layanan.

2. Mengumpulkan dan menganalisis umpan balik pelanggan untuk memahami area yang perlu diperbaiki.
3. Mengoptimalkan waktu respons terhadap permintaan dan keluhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan.

REFERENSI

- Barasa, L., Malau, A., Pasyah, C., & Ariska, R. (2020). *Passenger Satisfaction Analysis of Service in Port Passenger Terminal Gresik*. 1–16. <https://doi.org/10.4108/eai.3-8-2019.2290738>
- BB, S., & Widiastuti, S. A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik Secara Online Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Ham Provinsi Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, 4(4), 1272–1280. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i4.23234>
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo. Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lasse. (2011). *Manajemen Kepelabuhanan*. Retrieved from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=912057>
- Ma, L., Yang, F., Lin, M., & Xue, W. (2024). *Pricing and quality decisions for standardized and collaborative services in a home health care service platform*. 181. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S136655452300354X>
- Martha, L., & Jordan, R. (2022). Pengaruh Tangible, Empathy, Responsiveness, Assurance, Dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang. *Jurnal ILMiah Multidisiplin*, 1(6), 1488–1503.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2024). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008.
- Mozin, S. Y., & Isa, R. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(4), 150–155. <https://doi.org/10.59837/jpmba.v1i4.75>
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore
- Palenewen, P. (2014). Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu. *Buletin Utama Teknik*, 3(2), 55–62.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1). Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2001 tentang Kepelabuhanan
- Pludow, B. A., Murray, A. T., & Church, R. L. (2022). *Service quality modeling to support optimizing facility location in a microscale environment*. 82. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0038012122000519>
- Samurai, & Widodo. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Lapangan Futsal Mareno 2 Ngunut Tulungagung Tahun 2017. *Simki Economic*, 2(1).
- Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharma, M. (2023). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terminal

- Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. *Wawasan : Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 204–217.
- Saputri, N., Astuti, S. A. P., & Rizky, A. W. (2022). Hubungan Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Dengan Penanganan Dismenore Primer Pada Remaja Putri." Prepotif. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 1803–1809.
- Sari, R. F., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'sruput Lapai Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1801–1812.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan RnD*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/316890207_Pemasaran_Jasa_Prinsip_Penerapan_dan_Penelitian.
- Triatmodjo, B. (1992). *Hidraulika*. Retrieved from <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=486044>.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Zeithaml L, Valerie A; A Parasuraman; Leonardo L. Berry, (1988), "Servqual a Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality", *Journal and Retailing*, Vol. 64, Spring, p. 12 – 40