

ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA JASA TERHADAP LAYANAN TENAGA KERJA BAGASI DI PELABUHAN MAKASSAR

Oktavera Sulistiana^{1*}, Isnen Rajadiharta², Dewi Usabeni³

Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, Makassar, Indonesia¹

Politeknik Pelayaran Barombong, Makassar, Indonesia^{2,3}

Email: oktavera@pipmakassar.ac.id*

Abstrak

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terhadap layanan tenaga kerja bagasi di pelabuhan Makassar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu mengetahui persepsi pengguna jasa terhadap layanan tenaga kerja bagasi di pelabuhan Makassar. Subjek penelitian ini terdiri dari 308 pengguna jasa. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah survei dengan menggunakan angket yang diberikan kepada pengguna jasa. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi terhadap aspek keselamatan yaitu sesuai dengan persentase 47,40%, persepsi terhadap aspek keamanan/ketertiban yaitu sesuai dengan persentase 49,11, persepsi terhadap aspek kehandalan/keteraturan yaitu sesuai dengan persentase 42,66%, persepsi terhadap aspek kenyamanan yaitu sesuai dengan persentase 49,15, persepsi terhadap aspek kemudahan yaitu sesuai dengan persentase 52,16%, persepsi terhadap aspek kesetaraan, yaitu 50,78%. Jadi, sebagai kesimpulan persepsi pengguna jasa terhadap layanan tenaga kerja bagasi di Pelabuhan Makassar secara garis besar dalam kategori baik untuk semua aspek. Pilihan mayoritas pengguna jasa memilih sesuai untuk pertanyaan yang diberikan, kemudian sangat sesuai di urutan kedua.

Kata kunci: Pengguna jasa, Pelabuhan Makassar, Layanan tenaga kerja.

Abstract

This type of research is qualitative research. This research has the aim of knowing the perception of service users towards baggage labor services at Makassar port. The subjects of this study consisted of 308 service users. The method used in this research is a survey using a questionnaire given to service users. The data obtained were analyzed using qualitative descriptive analysis. The results of the descriptive analysis show that the perception of the safety aspect is in accordance with the percentage of 47.40%, the perception of the security / order aspect is in accordance with the percentage of 49.11, the perception of the reliability / order aspect is in accordance with the percentage of 42.66%, the perception of the comfort aspect is in accordance with the percentage of 49.15, the perception of the convenience aspect is in accordance with the percentage of 52.16%, the perception of the equality aspect, which is 50.78%. So, in conclusion, the perception of service users towards baggage labor services at Makassar Port is generally in the good category for all aspects. The choice of the majority of service users chose appropriate for the questions given, then very appropriate in second place.

Keywords: Service users, Port of Makassar, Labor services.

Pendahuluan

Indonesia merupakan suatu negara yang memiliki sumber daya laut yang sangat melimpah dan dikenal sebagai daerah maritim. Terbentang dalam gugusan kepulauan yang terdiri tidak kurang dari 17.000 pulau (Alfian, M. M. (2022); Anfas, A., & Zainuddin, Z. (2018)). Kondisi geografis Indonesia didominasi dari lautan yang luas. Hal tersebut, menjadi sesuatu yang sangat penting untuk menghubungkan antar satu wilayah dengan wilayah lain melalui penggunaan jasa transportasi.

Transportasi bisa diartikan sebagai suatu usaha dalam pemindahan objek yang berupa muatan seperti penumpang dari suatu tempat ketempat lain. Satu kesatuan yang menjadi pengintegrasian dalam pelayanan kebutuhan masyarakat dari segi pelayanan pada bidang jasa transportasi laut disebut sektor pelabuhan. Peran penting pelabuhan sebagai alat transportasi yang aktif dalam distribusi berbagai macam logistik dalam bentuk bongkar muat barang (Arianto, S. b., & Heriwibowo, D. (2014); 4. Efendi, A., & Budiman, D. (2022); Fitriyanto et al., (2007); Handajani, M., & Janto, Y. (2015)). Transportasi laut dapat menjadi sumber kontribusi yang besar pada sisi perekonomian nasional maupun daerah. Transportasi laut merujuk pada pengiriman barang, orang, dan kendaraan melalui jalur laut. Transportasi laut juga digunakan untuk mengangkut penumpang melalui kapal yang terdapat pada pelabuhan.

Pelabuhan Makassar sebagai pelabuhan utama di Sulawesi Selatan yang memiliki letak yang strategis dan peran yang sangat penting. Hal itu disebabkan karena menjadi simpul utama untuk perekonomian serta pintu gerbang yang menjadi penghubung pulau dengan pulau yang lain. Kepuasan yang dirasakan pelanggan menjadi hal yang prioritas utama bagi perusahaan (Hadiyati, E. (2014); Herdiansyah, H. (2010); Jannah, N. (2019)). Seperti pada PT. Pelni yang harus memberikan suatu pelayanan prima untuk para pengguna jasa (Kamil, M., Idrus, M., & Dewa, S. 2019). Pengguna jasa pelabuhan sebagai pihak yang menggunakan jasa-jasa yang disediakan oleh pelabuhan. Pandangan (Manoach, J. A, 2019) mengungkapkan bahwa pengguna jasa kapal jika kurang dalam pelayanan dalam hal kebersihan, kenyamanan, pada tempat ibadah, ruang penumpang, *car deck* (ruang tempat kendaraan), toilet, dapat memberikan dampak ketidakpuasan pada pengguna jasa. Menurut Miro, F. (2005) menjelaskan bahwa kategori pada kepuasan pelanggan yang paling dominan dapat dipengaruhi oleh empati dari para petugas, dan adanya pelayanan pada pengguna jasa, serta hadirnya fasilitas dan kecepatan dengan menggunakan peralatan bongkar muat barang yang lebih lengkap serta memadai. Temuan Mulatsih, R., & Soesanto, H. (2017) menjelaskan bahwa sikap para petugas pelabuhan saat melayani pengguna jasa menjadi salah satu enis pelayanan yang paling prioritas.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, adanya kualitas yang baik dapat berpengaruh positif terhadap unsur kepuasan pengguna jasa (Mulatsih et al., 2018). Hasil temuan Mwendapole, M. J., & Jin, Z. (2021) membuktikan bahwa suatu kualitas pelayanan dan fasilitas dapat mempengaruhi kepercayaan pengguna jasa. Selanjutnya, kepercayaan ini akan berdampak pada pengaruh citra perusahaan. Oleh karena itu, apabila pelayanan bagus maka, pemakaian kembali jasa oleh pengguna jasa akan terulang kembali. Meskipun itu, pelayanan prima merupakan hal yang paling utama dalam sebuah

penyediaan jasa transportasi. Pandangan Efendi, A., & Budiman, D. (2022) menemukan bahwa karetogori yang dominan pengguna jasa transportasi laut yaitu pada bagian safetynya. Pemberian pelayanan pada pengguna jasa dapat juga diperhatikan pada kecepatan bongkar muat yang merupakan suatu pemenuhan standar internasional yang terdiri dari kualitas sumber daya manusia, dan alat bongkar muat, serta sarana dan prasarana pendukung lainnya (Muttaqiin et al., 2021; Prasetya, M. N, 2018; Prasetyo et al., 2015). Kecepatan layanan dapat ditentukan oleh unit yang menyediakan layanan tenaga kerja bagasi. Hasil temuan Rismawati, I. R. (2021) mengungkapkan bahwa penumpang transportasi laut sangat menginginkan hadirnya armada yang murah terjangkau, bagi semua kalangan masyarakat, tingkat kenyamanan dan pelayanan, serta penjadwalan yang tepat. Hasil penelitian Soamole & Saputra, (2017); Sulistyowati, S., & Mulatsih, R. (2016); Ticoalu et al., (2020) menemukan bahwa faktor-kator yang menjadikan pengguna jasa dalam melakukan perjalanan laut seperti prosedur pelayanan, adanya tanggung jawab atau kehandalan pada petugas pelayanan, keamanan, keramahan dan kesopanan petugas, kedisiplinan petugas layanan, kenyamanan lingkungan, kesetaraan, serta keselamatan.

Berdasarkan uraian sebelumnya terdapat kesenjangan antara pengguna jasa dan penyedia layanan transportasi laut. Penelitian ini terfokus pada pelayanan tenaga kerja bagasi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi pengguna jasa terhadap layanan tenaga kerja bagasi di pelabuhan Makassar. Oleh karena itu, hal itu sangat penting untuk dilakukan penelitian, dengan harapan hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi para pemangku kebijakan layanan tenaga kerja bagasi di pelabuhan Makassar.

Metode Penelitian

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yaitu data kualitatif. Penelitian ini menggunakan desain penelitian atau deskriptif kualitatif. Data penelitian ini 100% merupakan data primer yang dikumpulkan observasi lapangan dan penyebaran angket bagi pengguna jasa.

Pengolahan Data

Skala respon untuk penilaian menggunakan sakala likert dengan pilihan sangat sesuai, sesuai, ragu-ragu, tidak sesuai dan sangat tidak sesuai. Terdapat 308 data dari responden pengguna jasa tenaga buruh bagasi selama kurang lebih 2 minggu dengan menyesuaikan jadwal kedatangan kapal penumpang, khususnya kapal penumpang milik PT. PELNI.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian dimulai dengan tahapan menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca. Adapun analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.

Formula Matematika

Pedoman perhitungan persentase yang digunakan adalah sebagai berikut: (1) Membuat tabel dengan kolom. Nomor urut, alternatif jawaban, frekuensi jawaban dan persentasenya, (2) Mencari frekuensi jawaban yang diobservasikan (f) dengan jalan

menjumlahkan *tally* dari setiap alternatif jawabannya, (3) Mencari frekuensi keseluruhan (n) dengan jalan menjumlahkan frekuensi dari setiap alternatif jawaban. Mencari persentase dengan rumus:

$$p = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan : P = Prosentase Jawaban, *f* = Frekuensi Jawaban, N = Jumlah Seluruh Jawaban, 100% = Bilangan Tetap. (4) Mengadakan analisis dan penafsiran data yang diolah sebagai hasil jawaban responden, untuk penafsiran hasil pengolahan data tersebut. Peneliti berpedoman terhadap pembagian persentase di bawah ini. Adapun standar persentase dari jawaban yang diberikan yaitu:

Tabel 1. Pedoman Penilaian Persepsi Pengguna Jasa

Kategori	Keterangan
100	Seluruhnya memberikan jawaban
75% - 99%	Sebagian Besar Memberikan Jawaban
51% - 74%	Lebih dari Setengahnya Memberikan Jawaban
50%	Setengahnya Memberikan Jawaban
26% - 49%	Hampir Setengahnya Memberikan Jawaban
1% - 25%	Sebagian Kecil Memberikan Jawaban
0.01% - 0,99%	Sedikit Yang Memberikan Jawaban
0%	Tidak Seorompokun Memberikan Jawaban

“sumber: hasil analisis, 2023”

Hasil dan Pembahasan

Persepsi terhadap Aspek Keselamatan

Berikut adalah sebaran dalam bentuk tabel frekuensi respon atas ketiga pertanyaan dalam aspek keselamatan:

Tabel 2. Frekuensi respon pengguna jasa dalam aspek keselamatan

Respon	Persen
Sangat Sesuai (5)	25.65
Sesuai (4)	47.40
Ragu-ragu (3)	23.81
Tidak Sesuai (2)	2.49
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.65

“sumber: hasil analisis, 2023”

Terdapat 3 pertanyaan terkait aspek keselamatan. Hal ini meliputi pertanyaan terkait penilaian atas kepatuhan tenaga kerja bagasi dalam menggunakan pakaian yang memenuhi standar keselamatan untuk pekerjaan mereka (bersepatu, menggunakan pakaian kerja, menggunakan sarung tangan, masker). Kemampuan tenaga kerja bagasi dalam memperhatikan keselamatan dari barang/bagasi yang dibawanya. Kecepatan tenaga kerja bagasi dalam membawa barang yang menjadi tanggung jawabnya untuk tiba dengan waktu yang bersamaan dengan waktu penumpang tiba di kapal. Walaupun, keduanya melewati jalur yang berbeda untuk menuju kapal. Tetapi, dalam hal ini

penilaian tersebut tidak dapat dipisahkan dengan keselamatan barang bawaan saat tiba di tempat penumpang sebagai pengguna jasa tiba di kapal atau di wilayah parkir.

Persepsi terhadap Aspek Keamanan/Ketertiban

Berikut adalah sebaran dalam bentuk tabel frekuensi respon atas keempat pertanyaan dalam aspek keamanan dan ketertiban:

Tabel 3. Frekuensi respon pengguna jasa dalam aspek keamanan/ketertiban

Respon	Persen
Sangat Sesuai (5)	21.92
Sesuai (4)	49.11
Ragu-ragu (3)	24.03
Tidak Sesuai (2)	4.30
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.65

“sumber: hasil analisis, 2023”

Terdapat 4 pertanyaan terkait aspek keamanan/ketertiban ini meliputi pertanyaan terkait penilaian atas partisipasi tenaga kerja bagasi dalam memperhatikan keamanan barang bawaan/bagasi pengguna jasa yang dalam hal ini adalah penumpang saat pengangkutan maupun saat meletakkan barang bawaan di kapal atau di mobil. Pertanyaan terkait kepatuhan tenaga kerja bagasi dalam melaksanakan petunjuk keamanan di kapal, partisipasi tenaga kerja bagasi dalam ketertiban kegiatan embarkasi dan debarkasi serta kepatuhan tenaga kerja bagasi dalam mengikuti ketentuan waktu pelaksanaan dan debarkasi dalam mengangkut barang bawaan/bagasi.

Persepsi terhadap Aspek Kehandalan/Keteraturan

Berikut adalah sebaran dalam bentuk tabel frekuensi respon atas kelima pertanyaan dalam aspek kehandalan/keteraturan:

Tabel 4. Frekuensi respon pengguna jasa dalam aspek keamanan/ketertiban

Respon	Persen
Sangat Sesuai (5)	25.26
Sesuai (4)	42.66
Ragu-ragu (3)	25.13
Tidak Sesuai (2)	5.97
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.91

“sumber: hasil analisis, 2023”

Terdapat 5 pertanyaan terkait aspek kehandalan/keteraturan ini meliputi pertanyaan terkait penilaian atas kepatuhan tenaga kerja bagasi untuk selalu melewati jalur yang seharusnya saat naik/turun ke kapal atau masuk/keluar wilayah terminal penumpang, kewajaran tarif yang diberikan oleh tenaga kerja bagasi yang disesuaikan dengan beban bagasi yang akan diangkat. Kemampuan tenaga kerja bagasi untuk dapat berkomunikasi dengan baik saat tawar menawar tarif, kemampuan tenaga kerja bagasi untuk

berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Indonesia serta kemampuan tenaga kerja bagasi untuk mengangkat beban di bawah 50 kg dengan ukuran yang wajar dan jumlah tidak lebih dari 2 collie/paket dalam 1x angkat.

Persepsi terhadap Aspek Kenyamanan

Berikut adalah sebaran dalam bentuk tabel frekuensi respon atas keempat pertanyaan dalam aspek kenyamanan:

Tabel 5. Frekuensi respon pengguna jasa dalam aspek kenyamanan

Respon	Persen
Sangat Sesuai (5)	23.40
Sesuai (4)	49.15
Ragu-ragu (3)	22.91
Tidak Sesuai (2)	3.57
Sangat Tidak Sesuai (1)	0.97

“sumber: hasil analisis, 2023”

Terdapat 4 pertanyaan terkait aspek kenyamanan ini meliputi pertanyaan terkait penilaian atas persepsi pengguna jasa terhadap perilaku tenaga kerja bagasi untuk berbicara dengan sopan, perilaku tenaga kerja bagasi untuk mengutamakan kenyamanan penumpang saat menawarkan jasa, persepsi terkait perilaku tenaga kerja bagasi yang tidak saling berebut dalam mencari pelanggan dan perilaku tenaga kerja bagasi yang tidak saling berdesakan saat naik/turun ke kapal atau masuk/keluar wilayah terminal penumpang.

Persepsi terhadap Aspek Kemudahan

Berikut adalah sebaran dalam bentuk tabel frekuensi respon atas keempat pertanyaan dalam aspek kemudahan:

Tabel 6. Frekuensi respon pengguna jasa dalam aspek kemudahan

Respon	Persen
Sangat Sesuai (5)	29.22
Sesuai (4)	52.16
Ragu-ragu (3)	14.29
Tidak Sesuai (2)	14.29
Sangat Tidak Sesuai (1)	1.30

“sumber: hasil analisis, 2023”

Terdapat 3 pertanyaan terkait aspek kemudahan yang diberikan kepada responden pengguna jasa tenaga kerja bagasi ini meliputi pertanyaan terkait penilaian atas persepsi terhadap kemudahan untuk mendapatkan informasi tarif standar yang berlaku, adanya penawaran jasa tenaga kerja bagasi sejak penumpang datang di area parkir/di luar wilayah terminal dan/atau sejak proses debarkasi di mulai sampai mendapatkan kendaraan untuk keluar wilayah pelabuhan dan adanya bantuan dari tenaga kerja bagasi untuk mencari seat/kamar penumpang sesuai dengan nomor seat/kamar yang ada pada tiket.

Persepsi terhadap Aspek Kesetaraan

Berikut adalah sebaran dalam bentuk tabel frekuensi respon atas keempat pertanyaan dalam aspek kesetaraan:

Tabel 7. Frekuensi respon pengguna jasa dalam aspek kemudahan

Respon	Persen
Sangat Sesuai (5)	31.49
Sesuai (4)	50.78
Ragu-ragu (3)	13.51
Tidak Sesuai (2)	3.12
Sangat Tidak Sesuai (1)	1.10

“sumber: hasil analisis, 2023”

Tabel 7 Respon Pengguna Jasa atas Pertanyaan Aspek Kesetaraan. Berisi hasil analisis dan evaluasi terhadap data interpretasi hasil analisis dan bahasan untuk memperoleh jawaban, nilai tambah dan kemanfaatan terkait dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Hasil analisis harus menjawab permasalahan dan tujuan penelitian.

Terdapat 2 pertanyaan terkait aspek kesetaraan yang diberikan kepada responden pengguna jasa tenaga kerja bagasi, meliputi pertanyaan terkait penilaian atas persepsi terhadap tarif yang sama oleh tenaga kerja bagasi kepada semua pelanggan untuk barang/bagasi dengan ukuran dan berat yang sama/hampir sama, adanya kerjasama antar sesama tenaga kerja bagasi untuk membawa beban/jumlah barang/bagasi yang melebihi kemampuan angkutnya.

Kesimpulan

Persepsi pengguna jasa dan tenaga kerja bagasi terhadap 6 aspek yaitu aspek keselamatan, aspek keamanan dan ketertiban. aspek kehandalan/keteraturan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan dan aspek kesetaraan. Pemilihan keenam aspek ini mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM. 37 tahun 2015. 1. Secara umum persepsi pengguna jasa terhadap layanan tenaga kerja bagasi di Pelabuhan Makassar berada dalam kategori baik. Hal itu berlaku pada semua aspek dan terdapat jawaban persepsi pengguna jasa yang mendominasi yaitu memilih sesuai untuk pertanyaan yang diberikan, kemudian urutan kedua sangat sesuai. Tetapi demikian, pada aspek keamanan ketertiban dan kemudahan terdapat jawaban persepsi pengguna jasa ragu-ragu yang berada di urutan kedua lebih besar dari respon sangat setuju atas kedua aspek ini. Dalam industri pelayaran, faktor-faktor seperti kualitas layanan, harga sewa kapal, dan manajemen kapal dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan (Wahyuni et al., n.d.) Dimensi kualitas layanan seperti berwujud, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati juga dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di industri pelayaran (Prasetyo, et al., 2015). Lebih lanjut, faktor kualitas layanan pelabuhan seperti daya tanggap, keandalan, jaminan, dan berwujud dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sementara empati mungkin memiliki dampak yang tidak signifikan (William, W., & Purba, T, 2020).

BIBLIOGRAFI

- Alfian, M. M. (2022). Analysis of Service Quality, Ship Rental Prices, and Ship Management Influence on Charterer Loyalty Satisfaction and Impact at PT Buana Lintas Lautan Tbk. *J Sos Sci*, 3, 353–362. <https://doi.org/10.46799/jss.v3i2.307>
- Anfas, A., & Zainuddin, Z. (2018). Implementasi Swot Pada Institusi Pendidikan Dalam Meningkatkan Angka Partisipasi Kasar. *J Organ Dan Manaj*, 14, 82–93. <https://doi.org/10.33830/Jom.V14i1.151.2018>
- Arianto, S. b., & Heriwibowo, D. (2014). Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Di Atas Kmp. Cakalang Pada Lintas Penyeberangan Labuan BAJO-SAPE. *J Penelit Transp Darat*, 16, 119–132. <https://doi.org/10.25104/jptd.v16i3.254>
- Efendi, A., & Budiman, D. (2022). Analytical Hierarchy Process (AHP) Pada Perbandingan Penetapan Pemilihan Moda Transportasi Udara dan Moda Transportasi Laut. *Sang Pencerah J Ilm Univ Muhammadiyah Buton*, 8, 796–806.
- Fitriyanto, A. C., Munajati, S. L., & Suwarno, Y. (2007). Pengelolaan Wilayah Laut Dan Pesisir Kepulauan Karimunjawa Dalam Konteks Taman Nasional.
- Handajani, M., & Janto, Y. (2015). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bongkar-muat Barang Pada Terminal Peti Kemas Semarang. *J Transp*, 15, 144219. <https://doi.org/10.26593/jt.v15i1.1847.%p>
- Hadiyati, E. (2014). Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia. *Int J Mark Stud*, 6, 104–117. <https://doi.org/10.5539/ijms.v6n6p104>
- Herdiansyah, H. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial: Perspektif Konvensional dan Kontemporer. Jakarta: Salemba Humanika.
- Jannah, N. (2019). Pengaruh Trust Corporate Dan Marketing Communication Terhadap Customer Satisfaction Pada Perusahaan Jasa Pt Aaji Manulife Surabaya. *Jmm17 J Ilmu Ekon Dan Manaj*, 6. <https://doi.org/10.30996/jmm.v6i01.2446>
- Kamil, M., Idrus, M., & Dewa, S. (2019). Model Pengaruh Dwelling Time terhadap Biaya Logistik di Terminal Petikemas Makassar. *J Penelit Enj*, 22, 89–94. <https://doi.org/10.25042/jpe.052018.15>
- Manoach, J. A. (2019). Pengaruh service quality dan customer relationship management terhadap customer satisfaction dan customer loyalty pada perusahaan jasa layanan komunikasi telkomsel Surabaya.
- Miro, F. (2005). Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mulatsih, R., & Soesanto, H. (2017). Corporate Image of Bus Rapid Transit Antecedent Customer Repurchase Intention, 12, 7734–7740.
- Mulatsih, R., & Wahyudi, E., & Sumantri, A. S. (2018). Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat. *J Organ Dan Manaj*, 14, 151–160. <https://doi.org/10.33830/jom.v14i2.160.2018>
- Mwendapole, M. J., & Jin, Z. (2021). Evaluation of Seaport Service Quality in Tanzania: From the Dar es Salaam Seaport Perspective. *Sustainability*, 13, 10076. <https://doi.org/10.3390/su131810076>
- Muttaqiin, N., Rasyid, R. A., & Candraningrat, C. (2021). Pengaruh Citra (Images), Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction), Kepercayaan Konsumen (Customer Trust) Dan Loyalitas Konsumen (Customer Loyalty) Pada Perusahaan Agen

- Asuransi Di Surabaya. *Media Mahard*, 20, 173–181.
<https://doi.org/10.29062/mahardika.v20i1.332>
- Prasetya, M. N. (2018). Membangun Kembali Budaya Maritim Indonesia: Melalui Romantisme Negara (Pemerintah) dan Civil Society. *J PIR Power Int Relat*, 1, 176–187. <https://doi.org/10.22303/pir.1.2.2017.176-187>
- Prasetyo, S., Wicaksono, A., & Anwar, M. (2015). Evaluasi Sistem Logistik Di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.
- Rismawati, I. R. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada jasa transportasi perusahaan otobus budiman jurusan tasikmalaya-cikarang. *J. Manaj. Bisnis Kreat.*, 6, 16–27. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v6i2.1429>
- Soamole, B., & Saputra, P. A. E. (2017). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Di Pelabuhan Regional Sanana Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara, 1, 2597–7261.
- Sulistyowati, S., & Mulatsih, R. (2016). Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto. *J Din Ekon Bisnis*, 13, 119–130. <https://doi.org/10.34001/jdeb.v13i2.47>
- Ticoalu, A. A., Lefrandt, L. I. R., & Kumaat, M. (2020). Perbandingan Pemilihan Moda Transportasi Laut Perahu Taksi Dan Kapal Ferri, 8, 2337–6732.
- Wahyuni, T. I. E., Sahabuddin, S., & Jaya, I. (n.d.). Analisis Perkembangan Transportasi Laut Dalam Wilayah Sulawesi Untuk Mendukung Tol Laut. *J VENUS*, 7, 61–74.
- William, W., & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam, 8, 1987–1996.

Copyright holder:

Oktavera Sulistiana, Isnen Rajadiharta, Dewi Usabeni (2024)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

