

Tinjauan Kinerja Layanan dan Kepuasan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pure - Raha

Irwan Lakawa^{1)*}, Hujiyanto²⁾, Syamsuddin³⁾, Muhamad Razmi Noris⁴⁾

¹Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

²Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

³Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

⁴Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Tenggara

*Corresponding Author: ironelakawa@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords:

Level of Satisfaction, Facilities, Service

How to cite:

Irwan Lakawa, Hujiyanto, Syamsuddin, Muhamad Razmi Noris (2024).

Tinjauan Kinerja Layanan dan Kepuasan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pure-Raha.



ABSTRACT

The Pure-Raha ferry port in Southeast Sulawesi Province is a port that serves passenger and goods crossings connecting the mainland of Buton Island and Muna. Good service quality is one of the determining factors for the company's success. The research method is structured through interviews with respondents by answering the questions in the questionnaire. The analysis used uses Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Statistics Index (CSI). The research results show that the consumer satisfaction index for the service performance of the Pure-Raha ferry port in Southeast Sulawesi Province is 0.71. This shows that consumers are satisfied with the quality of port services by 71%. However, the management needs to create a special queue for motorbike riders.

1. Pendahuluan

Indonesia adalah salah satu negara kepulauan terbesar yang ada di dunia dengan 17.508 pulau dan merupakan negara yang dilalui oleh garis katulistiwa, sehingga sarana angkutan laut memiliki fungsi penting sebagai penghubung antar suatu daerah ke daerah lain dimana mengingat Indonesia memiliki perairan yang cukup luas. Salah satu sarana angkutan laut yang banyak dipakai oleh masyarakat adalah Kapal Feri.

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi (Triatmodjo, 2009).

Kinerja Pelabuhan feri Pure di harapkan dapat memberikan jasa yang lebih baik dan konsisten dengan tujuan memenuhi atau melebihi harapan pengguna atau konsumen. Kepuasan pelanggan menjadi hal utama yang cukup atau sangat penting dalam menentukan tercapainya pelayanan yang optimal yang diberikan oleh penyedia jasa layanan penyeberangan. Acuan kepuasan pengguna adalah faktor yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik.

Dengan masalah yang sering terjadi dilapangan yaitu masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh otoritas pelabuhan misalnya masalah kebersihan pelabuhan baik itu kebersihan area parkir Pelabuhan, area ruang tunggu maupun (Mushola,WC) yang masih harus ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kenyamanan pada pengguna jasa pelabuhan, masih sering terjadinya pelanggaran pelayanan misalnya masih membedakan tiap penumpang sehingga ada sebagian penumpang sehingga ada sebagian penumpang yang harus mengantri untuk menunggu trip feri berikutnya karena adanya hal tersebut, dan terkadang ada pengguna jasa calo di pelabuhan yang kadang dapat menimbulkan keributan.

Transportasi penyeberangan harus memiliki fasilitas yang nyaman dan baik untuk menciptakan keadaan yang tenang bagi penumpang. Untuk itu perlu dilakukan penelitian terkait kinerja layanan dan Kepuasan penumpang angkutan penyeberangan Pure-Raha di Provinsi Sulawesi Tenggara untuk mengetahui apakah pengguna layanan penyeberangan ini sudah merasa puas terhadap layanan fasilitas yang tersedia.

2. Materi dan Metode

Angkutan penyeberangan adalah angkutan yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan jaringan jalan dan/atau jaringan jalur kereta api yang dipisahkan oleh perairan untuk mengangkut penumpang dan kendaraan beserta muatannya (PERMENHUB No 35 Tahun 2019). Kepuasan penumpang adalah hasil dari persepsi pelanggan yang bersumber dari nilai yang diterima dalam transaksi atau hubungan di mana nilai sama dengan kualitas pelayanan yang telah dirasakan relatif terhadap harga dan biaya yang telah dikeluarkan oleh penumpang (Heskett et al, 1990; Afshar et al., 2011; Basith, 2014). Hal ini didukung oleh hasil penelitian Saputra dkk (2014) yang mendapatkan bahwa kepuasan penumpang sangat dipengaruhi oleh kualitas jasa pelayanan terminal pelabuhan Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. Hal yang sama juga dinyatakan oleh Rumlus (2022) yang mendapatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Nurwani (2023) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang

Penilaian kepentingan dan kepuasan digunakan skala Likert dengan lima kategori yaitu sangat penting, penting, cukup penting, tidak terlalu penting, dan tidak penting. Demikian pula dengan tingkat kinerja, yang terdiri dari sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Data yang diperoleh terlebih dahulu di periksa dgn menguji validitas dan reliabilitasnya.



Gambar 1. diagram kartesius

- Kuadran I (prioritas tinggi), menunjukkan elemen layanan yang dianggap penting dan berdampak pada kepuasan pelanggan, namun perusahaan tidak pernah mengimplementasikannya sesuai harapan konsumen sehingga menimbulkan kekecewaan/frustasi.
- Kuadran II (baik) menunjukkan elemen layanan yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dan tingkat kepuasan juga relatif tinggi.
- Kuadran III (prioritas rendah) ini menunjukkan ada hal yang tidak penting dan menyebabkan perusahaan melakukan secara berlebihan. Hal ini dianggap kurang penting dan tidak memadai.
- Kuadran IV (prioritas berlebihan) menampilkan elemen layanan tidak terlalu penting, tetapi perusahaan bertindak terlalu jauh dengannya. Itu tidak terlihat sangat penting, tetapi saya senang dengan itu.

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa.

Tabel 1 Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

NO	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	0.81 – 1.00	Sangat puas
2	0.66 – 0.80	Puas
3	0.51 – 0.65	Cukup puas
4	0.35 – 0.50	Kurang puas
5	0.00 – 0.34	Tidak puas

Sumber: Darmandi (2016)

Hasil-Hasil Studi Terdahulu

Simatupang (2023), mengkaji Kualitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang di Kota Batam. Hasil penelitian didapatkan bahwa pada dimensi reliabilitas; mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap keandalan waktu pelayanan, namun terdapat beberapa kejadian ketidaktepatan waktu yang perlu diperbaiki. Pada dimensi daya tanggap; mayoritas responden merasa bahwa perusahaan merespons permintaan dengan cepat dan efektif. Namun, ada beberapa kasus di mana respon agak lambat yang perlu diperbaiki. Pada dimensi jaminan; mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap perilaku karyawan dan tingkat kepercayaan yang mereka miliki terhadap perusahaan. Pada dimensi empati; perusahaan dianggap berhasil menunjukkan empati yang kuat dalam pelayanannya terhadap pelanggan. Sedangkan pada dimensi bukti fisik; beberapa aspek perlu ditingkatkan, seperti kebersihan dan kerapian fasilitas fisik.

Rasid dkk (2021), meneliti kinerja layanan dan tingkat kepuasan pelanggan angkutan penyeberangan Amolengu-Pure Provinsi Sulawesi Tenggara. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Pelabuhan secara keseluruhan yaitu sangat puas dengan nilai CSI 0,85.

Shoalihin (2019), meneliti tingkat kepuasan penumpang angkutan kapal laut jurusan Lembar-Surabaya dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan (Reliability, Assurance, Tanggibles, Empaty, Responsiveness). Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. ASDP Pelabuhan Lembar Kabupaten Lombok Barat Cukup Memuaskan. Walaupun untuk ke-19 atribut yang dikaji belum memuaskan dalam pelaksanaannya akan tetapi sudah sesuai dengan harapan/kepentingan penumpang.

Welendo (2019) meneliti kualitas pelayanan pelabuhan Ferry Labuan Buton Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap kinerja pelabuhan penyeberangan Labuan Bajo sebesar 62,4%. Artinya, konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan fasilitas yang diberikan pihak pengelola pelabuhan tersebut.

Isa (2019), meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan jasa angkutan penyeberangan PT. ASDP Indobesia Feri (persero) cabang sibolga. Hasil penelitian disimpulkan bahwa ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan jasa angkutan penyeberangan tersebut. Adapun kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang adalah sebesar 62,4%.

Paisal (2017), meneliti pengaruh kualitas layanan jasa terminal penumpang kapal cepat terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dari dimensi kualitas jasa sebesar 68,2%. Selain itu, dimensi yang juga memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen adalah empati sebesar 71,2%.

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis kualitas pelayanan dilakukan terhadap 5 dimensi kualitas yang terdiri dari 15 atribut jasa. Data yang dianalisis sebanyak 100 responden yang menggunakan jasa Pelabuhan feri Pure.

Tabel 2. Rata-Rata Tingkat Kepentingan Responden

Dimensi Kualitas	Atribut Jasa	Bobot	Rata-rata
Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>)	a) Tempat duduk ruang tunggu penumpang memiliki tempat yang luas dan memadai	388	3,88
	b) Fasilitas pendukung lainnya (kantin, mushola, Km/Wc, listrik dan lainnya) tersedia dengan lengkap.	381	3,81
	c) Kondisi fasilitas pendukung masi baik dan layak digunakan.	361	3,61
	d) Kebersihan, kenyamana ruang parkir Pelabuhan	371	3,71
	e) Pelabuhan luas dan memadai.	394	3,95
Kehandalan (<i>Realibility</i>)	a) Pembelian tiket dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat	405	4,05
	b) Kenyamanan di ruang tunggu penumpang	374	3,74
Tanggapan (<i>Responsivenes</i>)	a) Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan.	332	3,32
	b) Jadwal keberangkatan kapal sesuai jadwal.	401	4,01
	c) Keramahan petugas pelabuhan	395	3,95
Empati (<i>Emphity</i>)	a) Petugas Pelabuhan bersedia menolong pengguna Ketika mengalami kesulitan dengan cepat.	365	3,65
	b) Petugas tidak memandang status sosial dalam memperlakukan pengguna dengan hormat dan sopan.	370	3,7
	c) Pemilik dan petugas peduli terhadap penumpang.	363	3,63
Jaminan (<i>Assurance</i>)	a) Petugas Pelabuhan bersifat jujur dan Amanah	370	3,7
	b) Pelayanan petugas pelabuhan sudah sangat baik	366	3,66
	Rata-rata Y		3.76

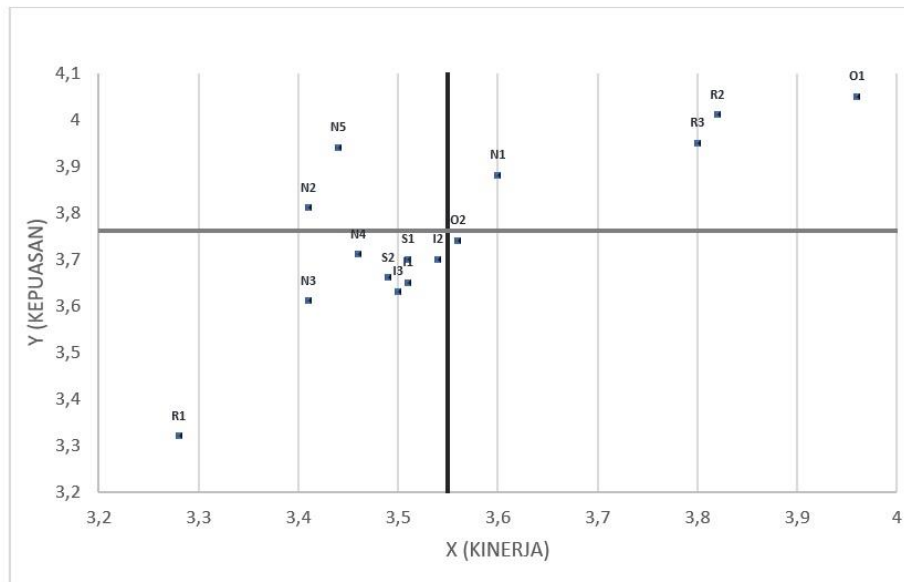
Berdasarkan Tabel 2 diperoleh nilai rata-rata Y sebesar 3,76 untuk nilai rata-rata secara keseluruhan atribut jasa pada Pelabuhan penyeberangan Pure – raha. Atribut jasa pada *Tangible* yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah pelabuhan yang luas dan memadai dengan nilai rata-rata 3,94. Atribut jasa pada dimensi *Realibility* yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah atribut jasa pembelian tiket dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat dengan nilai rata-rata 4,05. Atribut jasa pada dimensi *Responsivenes* yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah jadwal keberangkatan sesuai jadwal dengan nilai rata-rata 4,01. Atribut jasa pada dimensi *Empaty* yang mempunyai rata-rata tertinggi adalah petugas tidak memandang status soial dalam memberikan pelayanan yang baik dengan nilai rata-rata 3,7. Dan untuk atribut jasa pada dimensi *Assurance* yang mempunyai nilai bobot tertinggi adalah petugas pelabuhan bersifat jujur dan amanah dengan nilai rata-rata 3,7.

Tabel 3. Rata – Rata Tingkat Kinerja Responden

Dimensi Kualitas	Atribut Jasa	Bobot	Rata-rata
Penampilan Fisik (<i>Tangible</i>) (N)	a) Tempat duduk ruang tunggu penumpang memiliki tempat yang luas dan memadai	360	3,6
	b) Fasilitas pendukung lainnya (kantin, mushola, Km/Wc, listrik dan lainnya) tersedia dengan lengkap.	341	3,41
	c) Kondisi fasilita pendukung masi baik dan layak digunakan.	341	3,41
	d) Kebersihan, kenyamanan ruang parkir Pelabuhan	346	3,46
	e) Pelabuhan luas dan memadai.	344	3,44
Kehandalan (<i>Realibility</i>) (O)	a) Pembelian tiket dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat	396	3,96
	b) Kenyamanan di ruang tunggu penumpang	356	3,56
Tanggapan (<i>Responsivenes</i>) (R)	a) Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan.	328	3,28
	b) Jadwal keberangkatan kapal sesuai jadwal.	382	3,82
	c) Keramahan petugas pelabuhan	380	3,8
Empati (<i>Emphty</i>) (I)	a) Petugas Pelabuhan bersedia menolong pengguna Ketika mengalami kesulitan dengan cepat.	351	3,51
	b) Petugas tidak memandang status sosial dalam memperlakukan pengguna dengan hormat dan sopan.	354	3,54
	c) Pemilik dan petugas peduli terhadap penumpang.	350	3,5
Jaminan (<i>Assurance</i>) (S)	a) Petugas Pelabuhan bersifat jujur dan Amanah	351	3,51
	b) Pelayanan petugas pelabuhan sudah sangat baik	349	3,49
	Rata-rata X		3,55

Berdasarkan Tabel 3 terlihat atribut jasa *Tangible* yang mempunyai bobot tertinggi adalah tempat duduk ruang tunggu penumpang memiliki tempat yang luas dan memadai dengan nilai rata-rata 3,6. Atribut jasa *Realibility* yang mempunyai rata-rata tertinggi adalah pembelian tiket dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat dengan nilai rata-rata 3,96. Atribut jasa *Responsivenes* yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah jadwal keberangkatan kapal

sesuai jadwal dengan nilai rata-rata 3,82. Atribut jasa *Empaty* yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah petugas tidak memandang status sosial dalam memberikan pelayanan yang baik dengan nilai rata-rata 3,54. Atribut jasa *Assurance* yang mempunyai nilai rata-rata tertinggi adalah petugas pelabuhan bersifat jujur dan Amanah dengan nilai rata-rata 3,51.



Gambar 2. Kuadran Importance Performance Grid

a) Kuadran 1

Menunjukkan atribut jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada pelayanan Pelabuhan feri Pure dan penanganannya perlu mendapatkan prioritas dari pengelola Pelabuhan feri Pure. Atribut jasa ini dinilai sangat penting oleh pengguna, tetapi dalam penanganannya belum memuaskan. penyedia jasa harus menggerakkan sumber daya yang ada meningkatkan performansi atribut jasa tersebut. Atribut jasa yang termaksud dalam kuadran 1 (satu) adalah:

- Fasilitas pendukung lainnya (kantin, mushola, Km/Wc, listrik dan lainnya) tersedia dengan lengkap (N2)
- Pelabuhan luas dan memadai (N5)

Hal-hal yang dapat dilakukan pengelola Pelabuhan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang terletak pada kuadran satu adalah:

- Fasilitas pendukung lainnya (kantin, mushola, Km/Wc, listrik dan lainnya) tersedia dengan lengkap (N2), yaitu dengan menghimbau kepada penyedia jasa layanan agar lebih memperhatikan fasilitas pendukung guna terselenggaranya kenyamanan bagi para penumpang atau pengguna jasa.
- Pelabuhan luas dan memadai (N5), yaitu dengan menghimbau kepada penyedia jasa agar Pelabuhan yang sudah luas tersebut dapat didukung dengan berbagai fasilitas penunjang misalnya lahan parkirnya harus lebih jelas antara pengendara roda 2 dan roda 4, serta membuat jalur antrian khusus untuk pengendara roda 2 dan pelindung dari sinar matahari demi kenyamanan para pengguna jasa.

b) Kuadran 2

Menunjukkan atribut jasa yang harus di pertahankan oleh pengelola Pelabuhan feri. Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan penumpang/pengguna jasa, atribut jasa yang berada pada tingkat yang tinggi. Penumpang/pengguna jasa merasakan tingkat kepuasan yang tinggi pula. Hal ini menuntut Perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena atribut jasa

ini yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk jasa tersebut. Atribut jasa yang termaksud dalam kuadran 2 adalah :

- Tempat duduk ruang tunggu penumpang memiliki tempat yang luas (N1)
- Pembelian tiket dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat (O1)
- Jadwal keberangkatan kapal sesuai jadwal (R2)
- Keramahan petugas Pelabuhan (R3)

c) Kuadran 3

Atribut jasa yang berada pada kuadran ini kurang berpengaruh bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh pengelola Pelabuhan feri Pure biasa saja, sehingga sebagai daerah dengan prioritas rendah. Atribut jasa yang termaksud dalam kuadran 3 adalah :

- Kondisi fasilitas pendukung masi baik dan layak digunakan (N3)
- Kebersihan dan kenyamanan ruang parkir Pelabuhan (N4)
- Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan (R1)
- Petugas pelabuhan bersedia menolong pengguna ketika mengalami kesulitan dengan cepat (I1)
- Petugas tidak memandang status sosial dalam memberikan pelayanan yang baik (I2)
- Pemilik dan petugas peduli terhadap penumpang (I3)
- Petugas pelabuhan bersifat jujur dan Amanah (S1)
- Pelayanan petugas Pelabuhan sudah cukup baik (S2)

d) Kuadran 4

Atribut jasa yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Atribut jasa tersebut jika dilihat dari kepentingan pengguna jasa kurang di anggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasan, pengguna merasa puas. Dalam penelitian atribut ini yang termaksud dalam kuadran 4 adalah :

- Kenyamanan ruang tunggu penumpang (O2).

Analisis Tingkat Pelayanan

Untuk penilaian index kepuasan pengguna jasa (CSI) atas kinerja Pelabuhan penyeberangan Feri Pure – Raha provinsi Sulawesi Tenggara dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. matriks CSI Pelayanan Pelabuhan

No	indikator	kinerja	Kepentingan	tki	Bobot (WF)	Bobot (WS)	CSI
		X	Y				
N1	Tempat duduk ruang tunggu penumpang memiliki tempat yang luas	3,6	3,88	92,78	1,03	3,66	0,73
N2	Fasilitas pendukung lainnya(kantin, mushola, Km/Wc, listrik dan lainnya) tersedia dengan lengkap	3,41	3,81	89,50	1,01	3,60	0,72
N3	Kondisi fasilitas pendukung masi baik dan layak digunakan	3,41	3,61	94,46	0,96	3,41	0,68
N4	Kebersihan dan kenyamanan ruang parkir Pelabuhan	3,46	3,71	93,26	0,99	3,50	0,70
N5	Pelabuhan luas dan memadai	3,44	3,94	87,31	1,05	3,72	0,74
O1	Pembelian tiket dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat	3,96	4,05	97,78	1,08	3,82	0,76
O2	Kenyamanan di ruang tunggu penumpang	3,56	3,74	95,19	0,99	3,53	0,71

R1	Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan	3,28	3,32	98,80	0,88	3,13	0,63
R2	Jadwal keberangkatan sesuai jadwal	3,82	4,01	95,26	1,07	3,79	0,76
R3	Keramahan petugas Pelabuhan	3,8	3,95	96,20	1,05	3,73	0,75
I1	Petugas Pelabuhan bersedia menolong pengguna Ketika mengalami kesulitan dengan cepat	3,51	3,65	96,16	0,97	3,45	0,69
I2	Petugas tidak memandang status sosial dalam memberikan pelayanan yang baik	3,54	3,7	95,68	0,98	3,49	0,70
I3	Pemilik dan petugas peduli terhadap penumpang	3,5	3,63	96,42	0,97	3,43	0,69
S1	Petugas Pelabuhan bersifat jujur dan amanah	3,51	3,7	94,86	0,98	3,49	0,70
S2	Pelayanan petugas Pelabuhan sudah cukup baik	3,49	3,66	95,36	0,97	3,46	0,69
Jumlah		53,29	56,36	1419,02	14,99	53,21	10,64
Rata-rata		3,55	3,76	94,60	1,00	3,55	0,71

Berdasarkan Tabel 4. terlihat bahwa pengguna jasa merasakan puas dan cukup puas atas semua indikator. Indikator yang memiliki nilai tertinggi yaitu (O1) pembelian tiket dilayani dan dilaksanakan dengan cepat dan tepat (0,76), dan nilai terendah terdapat pada atribut jasa (R1) Petugas selalu mengucapkan selamat berlayar dan semoga selamat sampai tujuan (0,63) dengan nilai kriteria cukup puas. Secara keseluruhan nilai rata-rata CSI untuk penilaian kinerja adalah (0,71) dengan kriteria dari nilai masing-masing indikator pengguna jasa merasa puas atas kinerja pelayanan Pelabuhan penyeberangan Feri Pure – Raha provinsi Sulawesi Tenggara.

4. Kesimpulan

Faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja layanan Pelabuhan penyeberangan Feri Pure–Raha adalah fasilitas pendukung lainnya (kantin, mushola, KM/WC, listrik), dimana fasilitas tersebut sudah tersedia dengan lengkap. Pelabuhan juga memiliki lahan yang luas dan memadai. Kepuasan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan secara keseluruhan adalah “Puas” dengan nilai CSI 0,71.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan Pelabuhan Feri Pure–Raha sebaiknya memperbaiki fasilitas-fasilitas pendukung guna mengoptimalkan kenyamanan bagi para penumpang, serta lahan parkir yang jelas antara roda 2 dan roda 4. Sebaiknya pihak pengelola membuat jalur antrian khusus untuk pengendara sepeda motor.

Referensi

- Basith, A., Kumadji, S., Hidayat, K. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De’Pans Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11 (1): 1-8.
- Darmadi, D., Arifin, M. Z., Agustin, I. W. 2016. Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau–Penajam, Balikpapan. *Media Teknik Sipil*, 14(1): 42-50.

- Fahrizal, F. (2022). Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Kapal Cepat KSB EXPRESS Jurusan Poto Tano-Lombok. Disertasi. Universitas_Muhammadiyah_Mataram.
- Isa, M., Lubis, H. A., Caniago, 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.
- Nurwani, A., Tahir, M., Harakan, A. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kmp Balibo Di Pelabuhan Pamatata PT. ASDP Indonesia Ferry (PERSERO) Cabang Selayar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(1): 39-53.
- Paisal., Afrizawati. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15 (2); 77-87.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 104 Tahun 2017 Tentang Angkutan Penyeberangan.*
- Rasid, L.A., Lakawa, I., Rachmat, L.M. 2021. Evaluasi Kinerja Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Angkutan Penyeberangan Amolengo-Pure Provinsi Sulawesi Tenggara. *Sultra Civil Engineering Journal*, 2(1), 8-18.
- Rumlus, W., Akhmad, E.P.A. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Pelabuhan Yos Soedarso Tual Maluku. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 13(1): 1-13.
- 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.
- Shoalihin, M. 2019. Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Kapal Laut Jurusan Lembar-Surabaya. *Doctoral dissertation*. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Simatupang, D.A., Arianto, B., Putra, A. 2023. Kualitas Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang di Kota Batam. *Aufklarung: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 3(3): 251-259.
- Triatmodjo, B. 2009. *Perencanaan Pelabuhan*, Yogyakarta: Beta Offset.
- Welendo, L., Arsyad, L.M.N., Juhasman. 2019. Studi Pelayanan Pelabuhan Ferry Labuan Buton Utara. *Stabilita*, 7(3): 215-224.