

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KMP. FERRY BAHTERAMAS PENYEBERANGAN KENDARI

Oleh:

Nurlisa¹, La Ode Abdul Manan², Wa Ode Dien Indalestari³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sulawesi Tenggara

e-mail : laodeabdulmanan9@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas layanan jasa terminal Pelabuhan terhadap kepuasan penumpang KMP. Ferry Bahteramas Penyeberangan Kendari. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini penumpang KMP. Ferry Bahteramas Penyeberangan Kendari sebanyak 80 orang dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah *Analisis Regresi Linear Sederhana dengan SPSS 24 for Windows*.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KMP. Ferry Bahteramas Penyeberangan Kendari. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan penumpang yang dicerminkan melalui kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasi.

Kata Kunci: Kualitas layanan dan Kepuasan.

Abstract

This research aims to test and explain the influence of port terminal service quality on KMP Bahteramas passenger satisfaction. Kendari Crossing Ferry. This research approach is a quantitative approach. The research sample was KMP Bahteramas passengers. There were 80 people on the Kendari Ferry Crossing with data collection methods using questionnaires. The analysis tool used is Simple Linear Regression Analysis with SPSS 24 for Windows.

The research results show that service quality has a positive and significant effect on KMP passenger satisfaction. Kendari Crossing Ferry. Thus, it can be concluded that service quality has a positive and significant contribution to increasing passenger satisfaction, which is reflected through conformity to expectations, interest in revisiting and willingness to recommend.

Keywords: Service Quality and Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Peran pelabuhan sangatlah vital dalam menunjang perekonomian Indonesia yang merupakan negara kepulauan terbesar. Pelabuhan merupakan sarana yang penting terutama bagi transportasi laut, dengan adanya transportasi ini, jarak tempuh yang dibutuhkan akan terasa lebih cepat, terutama bagi perkembangan ekonomi suatu daerah dimana pusat produksi barang konsumen dapat dipasarkan dengan cepat dan lancar. Selain itu pada bidang ekonomi, pelabuhan membawa dampak

positif bagi perkembangan suatu daerah yang terisolir terutama daerah perairan dimana aksesibilitas melalui darat sulit dilakukan dengan baik (Putra dan Djalante: 2016)

Fungsi utama dari pelabuhan laut adalah fungsi perpindahan muatan dan fungsi industri dilihat dari sudut pengusaha pelabuhan melengkapi fasilitas-fasilitas terhadap keperluan kegiatan kapal di pelabuhan, antara lain alur pelayaran untuk keluar masuk kapal dari dan ke pelabuhan, peralatan tambat, kegiatan bongkar muat dermaga, pengecekan barang, pergudangan, penyediaan jaringan transportasi lokal di kawasan pelabuhan (Jinca : 2011).

Pelabuhan Penyeberangan Kendari merupakan salah satu pelabuhan yang berada di Kota Kendari dan menjadi penghubung pergerakan penumpang, kendaraan dan barang dari dan keluar Kota Kendari. Pelabuhan Penyeberangan ini menjadi sangat vital dalam mendorong pergerakan penumpang dan menjadi penggerak perekonomian di Kabupaten Konawe Kepulauan. Pelabuhan Penyeberangan Kendari sendiri dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kendari-Wawonii menjadi pengelola operasionalnya. Setiap tahun, terjadi peningkatan pergerakan penumpang yang melintas di lintasan Kendari-Wawonii. Sekalipun Pelabuhan Penyeberangan Kendari dikelola oleh Pemerintah Daerah dan memberikan manfaat yang sudah dirasakan selama ini, tidak menutup kemungkinan pihak swasta juga dapat menyelenggarakan pelayanan pelabuhan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran yang menyatakan bahwa siapapun berhak mendirikan pelabuhan dan menjalankan aktifitas kepelabuhanan

Dalam penyediaan jasa layanan pihak pelabuhan harus memberikan layanan terbaik hal ini harus didukung oleh berbagai aspek misalnya tersedianya fasilitas terminal penumpang untuk penumpang naik dari pelabuhan ke kapal penumpang (embarkasi) ataupun keperluan penumpang turun dari kapal ke pelabuhan (debarkasi). Sehingga hal itu perlu dicermati oleh UPTD Pelabuhan Penyeberangan Kendari - Wawonii untuk dapat menciptakan kepuasan bagi para pengguna jasa pelabuhan. Hal tersebut dapat tercapai bila penyedia jasa pelabuhan dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam hal jasa serta sarana prasarana yang dapat mendorong peningkatan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan dalam pelabuhan penyeberangan dapat dirasakan pengguna jasa pelabuhan secara langsung dan berdampak pada kepuasan pengguna jasa pelabuhan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah: Apakah kualitas layanan jasa terminal Pelabuhan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Ferry Bahteramas Penyeberangan Kendari. Dengan tujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan jasa terminal pelabuhan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Ferry Bahteramas penyeberangan Kendari.

Menurut Kotler & Keller (2013: 36): “Jasa adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”. Definisi lain menurut Gronross (dalam Tjiptono & Chandra, 2016: 13) menyatakan bahwa “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan sumber daya fisik atau barang dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Karakteristik jasa menurut beberapa ahli (dalam Tjiptono & Chandra, 2016: 25) adalah (1) *Intangibility* (2) *Variability* (3) *Inseparability* dan (4) *Perishability*.

Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2013: 216) mengatakan bahwa “kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima”. Definisi lain dari Wijaya (2011: 52) menyatakan “Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diberikan perusahaan kepada konsumen agar perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam memberikan pelayanan, perusahaan harus dapat memberikan pelayanan sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan meningkatkan keunggulan dari pelayanan yang diberikan.

Menurut Heterogeneity (dalam Mukarom & Laksana, 2018 : 68-69) dan Parasuraman (dalam Paisal & Afrizawati, 2017) untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan pelanggan, perlu diketahui kriteria, dimensi, atau indikator yang dipakai oleh pelanggan dalam menilai pelayanan tersebut, di mana lima indikator kualitas layanan tersebut diantaranya adalah (1) *Tangibility* (bukti fisik), (2) *Reliability* (reliabilitas), (3) *Responsiveness* (daya tanggap), (4) *Empathy* (empati) dan (5) *Assurance* (jaminan).

Menurut Park dalam (Irawan 2021:54), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah di konsumsi. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016:33) mengatakan kepuasan pelanggan adalah: *“Satisfaction reflects a person’s judgment of a product’s perceived performance in relationship to expectations. If performance falls short of expectations, the customer is disappointed. If it matches expectations, the customer is satisfied. If it exceeds them, the customer is delighted”* yang artinya kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi ekspektasi, pelanggan senang

Menurut Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Sedangkan, Tjiptono (2014:353) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi *output* penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan terhadap kinerja yang didapatkan dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Penting bagi Pelabuhan untuk dapat menciptakan kepuasan. Pelanggan yang merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan akan melakukan pembelian ulang atas jasa transportasi dan memberikan komentar yang baik bagi perusahaan sehingga akan meningkatkan citra Perusahaan

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019:92) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya

2. METODE

Penelitian ini dilakukan di Pelabuhan Penyeberangan Kendari, Kelurahan Dapu-Dapura, Kecamatan Kendari Barat, Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian akan dilakukan awal bulan Oktober 2023 dengan Pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Ferry Bahteramas yang menggunakan jasa terminal Pelabuhan Penyeberangan Kendari. Penarikan sampel penelitian ini menggunakan kriteria bahwa bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya) maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti dengan rumus perhitungannya adalah:

$$n = (\text{Indikator Variabel X} + \text{Indikator Variabel Y}) \times 10$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

Var. X = Kualitas Pelayanan, terdiri dari lima indikator

Var. Y = Kepuasan Pelanggan, terdiri dari tiga indikator

Sehingga rumusnya menjadi :

$$n = (5 + 3) \times 10$$

$$n = 80 \text{ orang}$$

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini akan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dalam rentang bulan Oktober 2023 di Pelabuhan Penyeberangan Kendari dan bersedia untuk mengisi kuisioner penelitian.

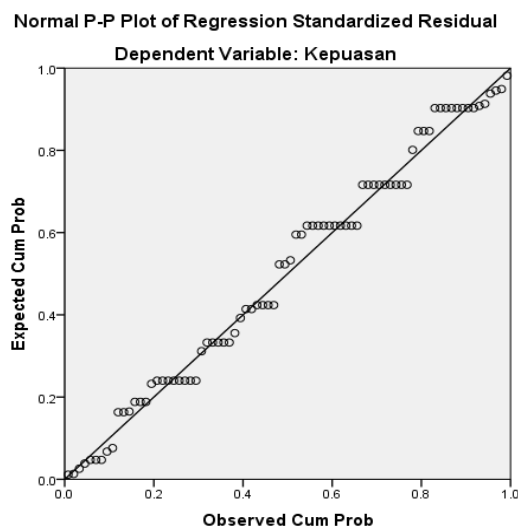
Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, kuisioner, studi pustaka dan dokumentasi. Lebih lanjut kuesioner dikur dengan skala likert. Dalam penelitian analisis data yang digunakan adalah uji asumsi data (uji normalitas dan uji linearitas), Uji Koefisien Determinansi (R_{Square}) dan Uji Regresi Linear Sederhana.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi

Estimasi dari koefisien regresi sederhana tidak bias, sebelum melakukan proses analisis terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi data. Hasil uji asumsi data pada analisis regresi linear sederhana studi ini meliputi uji normalitas dan uji linearitas.

Gambar Uji Normalitas



Dari gambar terlihat titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal maka model regresi layak dipakai untuk prediksi dan telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah merupakan fungsi linear atau tidak.

Dari tabel diatas diperoleh bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang KMP. Bahteramas di Pelabuhan Penyeberangan Kendari dapat dikatakan linear karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 5% ($p < 0,05$). pengujian diperoleh bahwa pengaruh antara variabel dalam model penelitian ini adalah linear, sehingga asumsi data linearitas pada analisis regresi linear sederhana dapat terpenuhi.

Koefisien Determinasi Model Regresi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.811 ^a	0.658	0.654	0.26596

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Tabel menunjukkan tabel koefisien determinan model regresi dengan Nilai $R = 0,811$ menunjukkan bahwa korelasi hubungan variabel bebas kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang KMP. Bahteramas di Pelabuhan penyeberangan Kendari adalah kuat karena nilainya berada di atas 0,50. Selanjutnya nilai koefisien determinasi (R^2) = 0,658. Artinya bahwa variabel yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas layanan terhadap kepuasan dapat dijelaskan oleh model sebesar 65,8% dan sisanya 34,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Hasil regresi linear sederhana yang menguji pengaruh variabel kualitas layanan terhadap peningkatan kepuasan pada penumpang KMP. Bahteramas di Pelabuhan penyeberangan Kendari dapat dilihat pada tabel berikut:

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.870	0.292		2.976	0.004
	Kualitas Layanan	0.912	0.074	0.811	12.259	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa variabel kualitas layanan didapat uji t 12.259 > 1.66 dan nilai signifikansi 0.000 < 0,05 maka hipotesis diterima bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KMP. Bahteramas di Pelabuhan penyeberangan Kendari.

Pembahasan

Uji parsial (Uji t) dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang KMP. Bahteramas di Pelabuhan penyeberangan Kendari. Hasil pengujian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi t sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$. Hasil pengujian membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Artinya semakin meningkat kualitas layanan maka kepuasan penumpang KMP. Bahteramas di Pelabuhan penyeberangan Kendari akan semakin meningkat

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KMP. Bahteramas di Pelabuhan penyeberangan Kendari. Hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan penumpang adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan penumpang. Setelah penumpang merasa puas dengan produk dan jasa yang diterima, penumpang akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila penumpang benar-benar telah merasa puas, maka akan melakukan pembelian ulang dan penumpang akan bercerita kepada banyak orang bahwa perusahaan tersebut bagus dan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa tersebut. Maka dari itu, perusahaan dari sekarang harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya pelayanan kepada penumpang melalui kualitas pelayanan

Realitas yang terjadi para penumpang KMP. Bahteramas di Pelabuhan penyeberangan Kendari menunjukkan telah menerima layanan dengan baik, sehingga diharapkan dapat kepuasan penumpang. Kondisi ini dapat dicermati dari pernyataan responden bahwa kualitas layanan yang diberikan petugas melalui indikator reliabilitas merupakan factor utama atau diprioritaskan dalam pelaksanaannya yang direfleksikan dengan penumpang yang dengan mudah mendapatkan informasi terkait rute kapal dan pelayanan yang sama diberikan diberikan petugas

tanpa membeda-bedakan penumpang. Selanjutnya diikuti indikator daya tanggap yang mencerminkan dengan pelayanan yang cepat dan tepat, serta petugas dengan cepat melayani penumpang yang membutuhkan informasi. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwa implementasi kualitas layanan yang baik dapat memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan penumpang KMP. Bahteramas di Pelabuhan Penyeberangan Kendari.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen atau penumpang untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi /kesan nya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan nya (Kotler, 2017)

Penelitian ini juga didukung oleh beberapa penelitian Darwis, F. dkk (2021), Nurwani, dkk (2022) dan Jaya Saputra, dkk (2023) bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Artinya bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka kepuasan penumpang akan semakin meningkat. Hasil yang sama juga ditemukan oleh Nurwani, dkk (2023) bahwa erdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mendorong kearah peningkatan kepuasan penumpang, kualitas layanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan penumpang, kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan penumpang yang tinggi pula.

Namun hasil yang berbeda ditemukan oleh Komala dan Selvi (2021) bahwa kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi. Budiarno, dkk (2022) bahwa bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan hasil penelitian ini memungkinkan disebabkan oleh perbedaan indikator yang digunakan, objek dan juga sampel yang berbeda.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan temuan penelitian, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil uji determinansi menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,658. Artinya bahwa variabel yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh model sebesar 65,8% dan sisanya 34,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang KMP. Bahteramas di Pelabuhan Penyeberangan Kendari. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik implementasi kualitas layanan maka secara signifikan kepuasan penumpang KMP. Bahteramas di Pelabuhan Penyeberangan Kendari semakin meningkat. Artinya peningkatan kualitas layanan direfleksikan melalui bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*) daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang yang direfleksikan dengan kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan

DAFTAR PUSTAKA

- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>.
- Budiarno, Ida Bagus Nyoman U., dan Ambar L. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*. lume 19, Issue 02
- Darwis, F., Elfira Resti, M., dan Bambang H. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Pelabuhan Fery Juanga. *Jurnal Teknik S I L I T E K*. Vol. 01 No.01. Page: 01-08
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Keempat. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Jinca, Yamin N., (2011), *Transportasi Laut Indonesia, Analisis Sistem dan Studi Kasus*, Surabaya : Brilian Internasional
- Komala, R. dan Selvi, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online. *Jurnal Manajemen*. Vol. 13 (3).
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga
- Nurwani, A. Muhammad T., Ahmad H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kmp Balibo di Pelabuhan Pamatata PT. Asdp Indonesia Ferry (Persero) Cabang Selayar. *Journal Unismuh*. Volume 4, Nomor 1.
- Paisal & Afrizawati. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol 15 (2), 2017*
- Philip Kotler, 2017, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13, Erlangga, Jakarta
- Putra, AA & Djalante, Susanti. (2016). Pengembangan Infrastruktur Pelabuhan dalam Mendukung Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Media Engineering Vol.6 No.1, Januari 2016 (433-4) ISSN: 2087-9334*
- Tjiptono. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip Penerapan dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi
- UU No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran.