



**EVALUASI TIKET ANGKUTAN PENYEBERANGAN
SECARA ELEKTRONIK BERBASIS APLIKASI FERIZY
TERHADAP AKURASI DATA MANIFEST
DI PELABUHAN PENYEBERANGAN MERAK**

SKRIPSI

DIAJUKAN OLEH:

INTAN PERMATA SARI

NOTAR: 28.10.20

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT
BEKASI
2024**

**EVALUASI TIKET ANGKUTAN PENYEBERANGAN
SECARA ELEKTRONIK BERBASIS APLIKASI FERIZY
TERHADAP AKURASI DATA MANIFEST
DI PELABUHAN PENYEBERANGAN MERAK**

SKRIPSI

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian Program Studi
Transportasi Darat Sarjana Terapan
Guna Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan Transportasi



DIAJUKAN OLEH:

INTAN PERMATA SARI

NOTAR: 28.10.20

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT
BEKASI
2024**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul "Evaluasi Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik Berbasis Aplikasi Ferizy Terhadap Akurasi Data Manifest di Pelabuhan Penyeberangan Merak" tepat pada waktunya.

Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Direktur dan Para Struktural di Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD;
2. Bapak Yuanda Patria Tama, S.SiT, MT sebagai Ketua Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat;
3. Bapak Ir. Tri Yuli Andaru, M.Si dan Bapak Dede Amirudin, S.ST.(TD), M.M. sebagai dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan skripsi ini;
4. Bapak Dr. I Made Arka Hermawan, MT., Bapak Freddy Tampubolon, S.E., MM dan Bapak Probo Yudha Presetyo, S.S.T.(TD), M.Sc sebagai dosen penguji yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini serta para dosen Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan;
5. Orang tua dan Keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan doa;
6. Rekan-rekan Taruna/i Ekstensi Angkatan XXVIII Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
7. Para Stakeholder yang telah membantu dalam bimbingan dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam Penulisan Skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan oleh sebab itu saran dan kritik demi kesempurnaan tulisan ini selanjutnya.

Bekasi,
Penulis,

Intan Permata Sari

ABSTRACT

Transportation is a unified system that is inseparable from everyday life. In the era of globalization, technology plays a big role in the development of all sectors, especially ferry transportation, one of which is the implementation of electronic ferry transportation tickets based on the Ferizy application. Ferizy is an online ticket booking application used in the world of transportation, especially ferry transportation. The aim of launching the Ferizy application is to provide convenience for passengers in terms of schedule information and the online ticket ordering process.

Good coordination is needed between various relevant stakeholders in implementing electronic crossing transportation tickets based on the Ferizy Application so that implementation in the field can run well and can provide optimal service quality to service users and can provide safety guarantees for passengers who are recorded in accordance with the manifest. The completeness of the manifest is very crucial in ensuring passenger suitability.

*Based on the analysis carried out, it can be concluded that the Customer Satisfaction Index (CSI) of users of Ferizy application-based ferry transportation ticket services at the Merak Ferry Port is 76.6% The Customer Satisfaction Index (CSI) is 76.6% or falls into the Cause for Concern criteria, namely $71\% < 76.6\% \leq 77\%$ based on the interpretation of the CSI value according to K. R. Bothe (1996) in his book *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability* and user interest level is 82.35% which the priority that needs to be done is that officers check tickets and complete personal data of passengers in the vehicle according to identity. The results of this analysis will provide insight regarding the obstacles faced in implementing Ferizy-based electronic ticket ordering and see the suitability of the implementation in accordance with applicable regulations so that improvements can be made to the Ferizy Application in the future in terms of completeness of manifest data.*

Keywords: Ferizy Application, Manifest, Accuracy, Service Quality, and Online Ticketing.