

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian pada Bab V, maka beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Kondisi eksisting penerapan tiket angkutan penyeberangan secara elektronik berbasis aplikasi Ferizy di Pelabuhan Penyeberangan Merak yaitu:
 - a. Pemesanan tiket pada aplikasi Ferizy belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik dikarenakan tidak tersedia informasi nama kapal pengangkut, waktu keberangkatan kapal dan waktu tiba di pelabuhan;
 - b. *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 76,6 % atau masuk pada kriteria *Cause for Concern* yaitu $71\% < 76,6\% \leq 77\%$ berdasarkan interpretasi nilai CSI menurut K. R. Bothe (1996) dalam bukunya *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*;
 - c. Melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa terdapat 9 item yang perlu dilakukan perbaikan yaitu memastikan bahwa pengguna jasa tidak terdapat keluhan saat melakukan reservasi, tersedia informasi bahwa wajib untuk mengisi data penumpang dengan akurat, terdapat pilihan lintasan, jadwal kapal, tarif sesuai dengan jenis dan golongan serta nama kapal, pengelola pelabuhan memberikan pemahaman bahwa dengan melakukan pembelian tiket angkutan penyeberangan sudah termasuk dengan iuran wajib yang nantinya berguna sebagai asuransi penumpang, pengelola pelabuhan memberikan pemahaman bahwa iuran wajib yang dibayar oleh penumpang alat angkutan umum, untuk setiap perjalanan sebagai jaminan pertanggungan kecelakaan diri, petugas melakukan pemeriksaan tiket dan kelengkapan data diri penumpang dalam kendaraan sesuai identitas, petugas melakukan pemeriksaan kesesuaian boarding pass yang dimiliki penumpang sebelum kapal berlayar dan dilakukan penghitungan kesesuaian jumlah penumpang sebelum kapal

berlayar;

- d. Prioritas Utama Perbaikan dengan metode *Potential Gain in Customer Values* (PGCV) didapatkan bahwa prioritas yang perlu dilakukan yaitu Petugas melakukan pemeriksaan tiket dan kelengkapan data diri penumpang dalam kendaraan sesuai identitas;
 - e. Data manifest pada Ferizy masih belum sesuai dengan manifest pada Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dikarenakan pengguna jasa tidak akurat dalam mengisi data diri saat melakukan pemesanan tiket dan pemeriksaan kesesuaian identitas penumpang dalam kendaraan masih belum optimal. Hal tersebut dibuktikan dari 63 manifest kapal yang beroperasi di Pelabuhan Penyeberangan Merak, hanya terdapat 4 kapal yang data manifestnya akurat sesuai dengan Manifest yang diinputkan penumpang pada aplikasi Ferizy saat reservasi dan Manifest pada Surat Persetujuan Berlayar (SPB).
2. Aspek *assurance* pada tingkat kinerja layanan berpengaruh nyata terhadap kelengkapan data manifest yang diisikan oleh penumpang sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik kinerja pada aspek *assurance* maka semakin tinggi akurasi data manifest. Jenis pengguna yang mempengaruhi akurasi data manifest yaitu jenis kelamin perempuan, seluruh jenjang pendidikan, pekerjaan Ibu Rumah Tangga dan TNI/POLRI, Usia >46 tahun, dan jenis tiket yang dibeli yaitu penumpang pejalan kaki dan penumpang pada kendaraan bus serta penumpang pada kendaraan truk berpengaruh nyata terhadap kelengkapan data manifest yang diisikan oleh penumpang;
 3. Akurasi Data Manifest Angkutan Penyeberangan Melalui Penerapan Tiket Angkutan Penyeberangan Berbasis Aplikasi Ferizy masih belum optimal dilaksanakan oleh karena itu perlu dilakukan langkah perbaikan dengan menambahkan nama kapal pengangkut, jadwal keberangkatan kapal sesuai dengan jadwal yang diterbitkan oleh BPTD, cek posisi kapal serta mengatur berapa banyak orang yang dapat dimuat dalam tiap kendaraan sesuai dengan golongannya. Selain itu diperlukan peranan dari stakeholder terkait yaitu penguatan fungsi ABK dan Nakhoda, peran fungsi syahbandar, dan peran PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) selaku pengelola pelabuhan untuk melakukan sosialisasi masif terkait kewajiban ketepatan data manifest beserta

konsekuensinya di berbagai media, memberikan pemahaman kepada pengguna jasa terkait jaminan asuransi kecelakaan, penertiban agen liar Ferizy dan Optimalisasi Fungsi Zonasi E untuk *screening* kepemilikan tiket dan kesesuaian data manifest.

6.2 Saran

Berdasarkan dari hasil kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yaitu:

1. Saran Teknis Tindak Lanjut

- a. Perlu dilakukannya evaluasi terhadap penjualan e-Ticketing pada gerai-gerai yang berada di sekitar area Pelabuhan yang mengisi data penumpang dengan tidak akurat :
 - 1) Penertiban agen liar Ferizy;
 - 2) Penutupan penjualan tiket online pada gerai-gerai BriLink dsb di sekitar Pelabuhan dan fokus pada peningkatan penjualan tiket online melalui OTA (*online travel agent*) yang saat ini baru melalui Tiket.com;
 - 3) Sosialisasi secara tegas dan massive kepada para pengguna jasa dan media mainstream terkait kewajiban untuk mengisi data diri dengan akurat agar rutin terus dilakukan setiap harinya dan berkelanjutan bukan hanya pada saat event nasional.
- b. Penyederhanaan pengisian data dengan cara Integrasi system Ferizy dengan Dukcapil sehingga pengguna jasa hanya perlu menginput data identitas diri saja dan data lainnya sudah otomatis terisi;
- c. Menyesuaikan kelengkapan data dengan PM 19 Tahun 2020 yaitu dengan menambah keterangan Nama Kapal, Waktu Tiba dan Waktu Berangkat sesuai dengan jadwal dari BPTD dengan mempertimbangkan GT kapal;
- d. Menambahkan fitur cek posisi kapal di Aplikasi Ferizy sehingga pengguna jasa dapat mengetahui posisi kapal secara *realtime*;
- e. Penguatan fungsi Nakhoda dan Operator kapal serta pengawasan dari Syahbandar dan Peran serta PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) selaku pengelola pelabuhan dalam hal akurasi data manifest;
- f. Realisasi penggunaan Zonasi E Pelabuhan penyeberangan Merak sesuai dengan PM 91 Tahun 2021;

- g. Perlu dilakukan inovasi terkait tiket, dimana diusulkan ketika pengguna jasa yang ingin ke Pelabuhan Merak diharapkan bisa mencetak *boarding pass* terlebih dahulu di Zonasi E sebelum menuju Pelabuhan Merak agar dapat dipastikan kesesuaian manifestnya;
 - h. Review Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 91 Tahun 2021 Tentang Zonasi di Kawasan Pelabuhan yang Digunakan Untuk Melayani Angkutan Penyeberangan ataupun menyusun Perdirjen yang mengatur lebih lanjut terkait Zonasi E;
 - i. Review Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2019 tentang Mekanisme Penetapan dan Formulasi Perhitungan Tarif Angkutan Penyeberangan agar dapat ditambahkan klausul berapa banyak penumpang yang diakomodir dalam tiap golongan kendaraan;
 - j. Diperlukan komitmen, kedisiplinan, dan koordinasi seluruh stakeholder baik operator maupun regulator perihal kesesuaian data manifest dengan prosedur dan aturan yang berlaku.
2. Saran Penelitian Lanjutan /Akademik
- a. PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) selaku pengelola pelabuhan perlu menganalisis kebutuhan untuk Zonasi E yang dapat digunakan terus menerus untuk *screening ticketing* serta analisis penggunaan sementara bufferzone lainnya selama belum terdapat lahan khusus yang dapat digunakan untuk Zonasi E apabila masih belum terdapat lahan milik PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero);
 - b. Melakukan analisis lebih lanjut terkait sirkulasi dan kebutuhan fasilitas di Zonasi E yang nantinya telah ditentukan;
 - c. Melakukan analisis mekanisme apabila penumpang dalam kendaraan juga diberikan cetak *boarding pass* sesuai dengan identitas diri sehingga penumpang dalam kendaraan akan mendapatkan cetak boarding pass layaknya penumpang pejalan kaki;
 - d. Melakukan analisis lebih lanjut terkait apakah penumpang dalam kendaraan dapat dikenakan tarif penumpang dewasa/bayi yang dapat menyebabkan perubahan pada tarif terpadu nantinya sehingga memerlukan sosialisasi dan perencanaan yang matang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, dkk. 2022. *Importance-Performance Analysis Matrix Penerapan untuk Penilaian Situs Pembelajaran STAKAD dan LMS*. Nas Media Pustaka : Makassar
- Akhmad, dkk. 2024. "Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Transportasi Bus Trans Banjarbakula". *Anterior Jurnal*, 23 (1) : 1-7
- Andika Ariwibowo, Gregorius, Hary Ganjar Budiman, and Dana Listiana. 2023. "Pembangunan Jaringan Transportasi Di Lampung (1859 -1927)." *PURBAWIDYA: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Arkeologi*, 12 (1): 49–69.
- Anugrah, dkk. 2023. *Manajemen Kualitas*. Widina Media Utama: Jawa Barat
- Azis, N., Zohrahayaty dan Nanja, Muis. 2023. " Penerapan Metode Sempel Moving Average Untuk Memprediksi Persediaan Tiket Kapal Di Pelabuhan Penyeberangan Gorontalo." *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 2 (1) : 18 - 24.
- Bahri, dkk. 2023. Pelabuhan Bonerate: Pusat Niaga Antarpulau Di Selayar (2007-2018)." *Prosiding Seminar Nasional Dies Natalis UNM Ke-62*, 1 (1) : 139-146
- Bhote,Keki R, 1996, "Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty : The Key to Greater Profitability", AMACOM, New York.
- Darmadi, Arifin,M. dan Imma W. 2016. "Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau – Penajam, Balikpapan." *Media Teknik Sipil*, 14 (1) : 42 - 50
- Desia, Tamara. 2021. *Analisis Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik Berbasis Aplikasi Ferizy Di Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni*. Kertas Kerja Wajib. Politeknik Transportasi Sungai, Danau dan Penyeberangan
- Desmantri, Dominius. 2023. Kapal Royce 1 Terbakar Bawa 304 Penumpang Menuju Pelabuhan Bakauheni Lampung. *TribunLampung.co.id*. <https://lampung.tribunnews.com/2023/05/06/kapal-royce-1-terbakar-bawa-304-penumpang-menuju-pelabuhan-bakauheni-lampung?page=2>. Diakses 5 Februari 2024
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 2020. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP. 3795/AP.003/DRJD/2020 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar di Pelabuhan Sungai, Danau dan Penyeberangan. Jakarta (ID) : Ditjen Perhubungan Darat
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 2023. Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 5647 Tahun 2023 tentang Pedoman

Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Kapal Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan. Jakarta (ID) : Ditjen Perhubungan Darat

- Djafar, dkk. 2023. "Management of Islamic Bank Services." *Indonesian Journal of Advanced Research (IJAR)*, 2 (2): 113 - 126
- Fauzi, M. dan Adriyanto, A. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Counter Handphone." *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21 (3), 664-671
- Francisko, C, H Azwansyah, and S Sumiyattinah. 2022. "Evaluasi Sarana Penyebrangan Sungai (Penjajap–Sungai Batang) Kabupaten Sambas." *JeLAST: Jurnal PWK, Laut, Sipil, Tambang*, 9 (1) : 10-16.
- Gio, Prana dan Rosmaini, Elly. *Belajar Olah Data dengan SPSS, Minitab, R, Microsoft Excel, Eviews, LISREL, AMOS, dan SMARTPLS (disertai beberapa contoh perhitungan manual)*. USU Press : Medan
- Ginting, I., Rudang, S. dan Dakhi T. 2024." Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan Jasa Facial Acne dengan Menggunakan Alat Listrik di Klinik Kecantikan Dermatologi Medan." *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8 (1) : 5797-5803
- Ginting, Y., dkk. 2024. "A Study Of Servqual And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi), Importance Performance Analysis (Ipa) And Improvement Factor (If) Method". *Economics and Digital Business Review*, 5 (1) : 373-393
- Harun, L. dan Wawan K."Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analyasis) Dan PGCV (Potential Gain In Customer Value) Di Kedai Arah Kopi Grogol." *KOCENIN Serial Konferensi*, 1 (6) : 1 - 7
- Hasanuddin, A., Anwar, R dan Zainal R. 2022. "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Karyawan Divisi Sales pada PT. Bosowa Berlian Motors Makassar". *Journal of Art, Humanity, & Social Studies*, 2 (5) : 221-237
- Hekin, Shelvia Sipa dan Rade, Stefanus Don. 2023."Efektifitas Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran Terhadap Keselamatan Penumpang Transportasi Laut Pada PT. ASDP Ferry Cabang Kupang Bolok." *Journal of Law and Nation (JOLN)*, 2 (3) : 178-193.
- Herlyana, A., dan Tri Indra. 2023. "Analisis E-Service Quality Menggunakan Importance Performance Analysis Pada Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital." *e-Proceeding of Management*, 10 (1) : 1 - 12
- Hidayat, A. dan Sudiarto. 2022. "Pertanggunggugatan PT. ASDP Terhadap Penumpang Yang Tidak Tercatat Identitasnya Saat Terjadi Kecelakaan Kapal Ferry." *Jurnal Commerce Law*, 2 (2) : 312-319

- Hidayat, Arief, Noni Oktiana Setiowati. 2023. "Kelayakan Jaringan Transportasi Sungai Kabupaten Mimika Feasibility of Mimika Regency River Transportation Network." *Journal of Urban and Regional Spatial*, 3 (2): 217–24.
- Ilham, A., Yulis W. dan Alfia N. 2023. "Analisa Terminal Rajakwesi Bojonegoro Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Menggunakan Metode Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Pengguna Terminal." *Seminar Nasional Teknik Sipil*, 1 (1) : 191 - 200
- Inayah, dkk. 2023. Pengaruh Manajemen Waktu Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa yang Bekerja di Kota Makassar. *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 2 (2) : 266 - 273
- Imam, R. dan Muslimah, S. 2023. Penjelasan BPTD Banten soal Beda Data Manifes KMP. Royce 1 yang Terbakar di Merak. KumparanNEWS. <https://kumparan.com/kumparannews/penjelasan-bptd-banten-soal-beda-data-manifes-kmp-royce-1-yang-terbakar-di-merak-20MI1eQoFAN>. Diakses 5 Februari 2024.
- Jufridar, and Saifuddin. 2023. "Integrasi Sistem Transportasi Sebagai Daya Dukung Pertumbuhan Ekonomi Di Aceh." *Jurnal Sosiologi Dialektika Sosial*, 9 (1): 83–91.
- Jukrisno, J., Nofrizal, R. dan Simatupang, Bachtiar. 2023. "Analisis Yuridis Pengawasan Manifes Penumpang Untuk Mewujudkan Kelaiklautan Kapal (Studi Penelitian di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Khusus Batam)." *Wajah Hukum*, 7 (1) : 230-238.
- Junaidi, Pargaulan dan Kamarul. 2023."Analisis Pengelolaan Angkutan Penyeberangan Terhadap Kelancaran dan Keamanan Arus Penumpang dan Barang: Studi Riset pada Sistem Aplikasi Ferizy Pelabuhan Penyeberangan Merak dan Bakauheni." *Jurnal Penelitian Ilmiah Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran*, 16 (2) : 185-192.
- Kementerian Keuangan. 1964. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 Tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang. Jakarta (ID) : Departemen Keuangan
- Kementerian Perhubungan. 2008. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Jakarta (ID) : Departemen Perhubungan
- Kementerian Perhubungan. 2016. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 28 Tahun 2016 Tentang Kewajiban Penumpang Angkutan Penyeberangan Memiliki Tiket. Jakarta (ID) : Departemen Perhubungan
- Kementerian Perhubungan. 2016. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 25 Tahun 2016 Tentang Daftar Penumpang Dan

- Kendaraan Angkutan Penyeberangan. Jakarta (ID) : Departemen Perhubungan
- Kementerian Perhubungan. 2017. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 104 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan. Jakarta (ID) : Departemen Perhubungan
- Kementerian Perhubungan. 2019. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 35 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 104 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan. Jakarta (ID) : Departemen Perhubungan
- Kementerian Perhubungan. 2020. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 19 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik. Jakarta (ID) : Departemen Perhubungan
- Kementerian Perhubungan. 2021. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 91 Tahun 2021 Tentang Zonasi di Kawasan Pelabuhan yang Digunakan Untuk Melayani Angkutan Penyeberangan. Jakarta (ID) : Departemen Perhubungan
- Kementerian Perhubungan. 2022. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 28 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dan Persetujuan Kegiatan Kapal di Pelabuhan. Jakarta (ID) : Departemen Perhubungan
- Kementerian Perhubungan. 2023. Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 609 Tahun 2023 Tentang Penetapan Zonasi di Pelabuhan Penyeberangan Merak. Jakarta (ID) : Departemen Perhubungan
- Lestari, A., Nofita dan Ardiyansyah. 2023. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Klinik Umami Hc Kedaton." *Jurnal Medika Malahayati*, 7(1): 492-498
- Liwun, Emilianus H., dan Rade, Stefanus D. 2023. "Pengaruh Penggunaan E-Money Sebagai Model Pembayaran Dalam Pelayanan Jual Beli Tiket Kapal Di ASDP Kupang." *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa (JIKMA)*, 1 (3) : 181 - 191.
- Muharrir, Kutaibah Al, Nabil Shafwan, Topan Adi Saputra, and Siti Sahara. 2023. "Strategi Peningkatan Mutu Dalam Penggunaan Transportasi Darat." *Jurnal Salome: Multidisipliner Keilmuan*, 1 (3): 153–59.
- Munawar, Achmad, Arif Wismadi, Deni Prasetyo Nugroho, Jan Prabowo Harmanto, and Rita Pasaribu. 2022. "Konektivitas Jaringan Infrastruktur Transportasi Pariwisata: Studi Kasus Mandalika Dan Labuan Bajo." *Jurnal Transportasi Multimoda*, 20(2) : 77-84.

- Nabilah, Wardah dan Sitorus, Syahriol. 2023. "Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process dan VIKOR dalam Pemilihan Aplikasi E-Ticketing." *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1 (4) : 1411 - 1421.
- Nasution, A., Suliawati dan Harahap. 2024. "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer (PGCV) UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan." *Jurnal Teknik*, 2 (3): 280-286
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. UNS Pres: Surakarta
- Nurhidayati, M. dan N. Khasanah. 2021. "Penggunaan Metode K-Means Cluster Untuk Mengklasifikasikan Kemampuan 4C Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Tadris Bahasa Inggris Iain Ponorogo)". *Jurnal Ilmiah Matematika dan Terapan*, 18 (2) : 160 - 169
- Pemerintah Republik Indonesia. 1965. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor PP 17 Tahun 1965 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang. Jakarta (ID) : Departemen Keuangan
- Pemerintah Republik Indonesia. 2010. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor PP 20 Tahun 2010 Tentang Angkutan di Perairan. Jakarta (ID) : Departemen Perhubungan
- Pratama, Y. A., dkk. 2023. "Faktor Yang Mempengaruhi Calon Mahasiswa Dalam Memilih Perguruan Tinggi Di Provinsi Lampung". *Jurnal Humanipreneur*, 2(2), 1-9
- Priadana, S. dan Denok Sunarsi. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books: Tangerang Selatan
- Puspariana, Anggie. 2023. Manifes Penumpang KMP Royce 1 dan Penumpang Asli, Beda Tiga Kali Lipat Lebih. Kompas.com. <https://www.youtube.com/watch?v=Dy9QvpfcZSQ>. Diakses 5 Februari 2024.
- Putri, A., dkk. 2024. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di PT. Garuda Indonesia TBK." *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, 4 (2) : 144 - 152
- Putri, N., dkk. 2024. "Pengaruh Minat Penggunaan Robot AI terhadap Tingkat Akurasi dalam Mendeteksi Kematangan Buah Tomat". *Jurnal Ilmu Teknik*, 1 (2) : 144-149
- Rahmatullah, B., Pungkas B. dan Suwanda A. 2023. "Sentimen Analisis Aplikasi Ferizy Menggunakan Algoritma Naive Bayes." *Jurnal Ilmu Komputer*, 6 (3) : 38 - 42

- Ramadhan, A., Suliawati dan Bonar H. 2024. "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer (PGCV) UPT Puskesmas Tanjung Morawa Unit Rawat Jalan." *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2 (3) : 280 - 286
- Rasid, La Ode Ahman; Lakawa, Irwan; Rachmat, La Ode Musa. 2021. "Evaluasi Kinerja Layanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Angkutan Penyeberangan Amolengo - Pure Provinsi Sulawesi Tenggara." *Sultra Civil Engineering Journal (SCiEJ)*. 2(1):8-18.
- Ratnaningrum L. 2023. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Akademik Di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Komputer Indonesia." *Indonesian Journal of Business and Management*, 3 (1) : 279-299
- Richesa, Enrico, and Heri Azwansyah. 2023. "Analisis Moda Kapal Sebagai Alternatif Penyeberangan Sungai Jalur Kecamatan Rasau Jaya-Kecamatan Teluk Batang." *Jurnal Teknik Kelautan , PWK , Sipil, dan Tambang*, 10 (3) : 1 - 10.
- Ridho, R. dan Pythag Kurniati. 2023. Data Penumpang KMP Royce Disebut Berbeda, Sesuai Manifes 140 Orang, yang Dievakuasi 456. Kompas.com. <https://regional.kompas.com/read/2023/05/07/063046778/data-penumpang-kmp-royce-disebut-berbeda-sesuai-manifes-140-orang-yang>. Diakses 5 Februari 2024
- Rinaldi, R. 2024. "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Mutiara Laundry Dengan Metode Customer Satisfaction Index." *Jurnal Ilmiah Informatika & Komputer*, 3 (1): 35-42
- Sanusi, A., Lily, S. dan Zakky, A. 2023. "Designing an electronic ticketing system (E-Ticketing) for crossing transportation in Indonesia using an Object-Oriented Analysis and Design (OOAD) approach." *Jurnal Mantik*, 6 (4) : 3737-3745
- Saryoko, A., Mohammad, B. dan Samudi. 2017. "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Secara Online." *Journal Industrial Servicess*, 3 (1) : 162 - 167
- Setianingsih, dkk. 2024. *Inovasi Layanan dan Store Atmosphere terhadap Satisfying of Emphaty Services & Loyalitas*. Azka Pustaka: Sumatera Barat
- Shantian, N. dan Susiana. 2023. "Confirmatory Factor Analysis to Measure the Satisfaction Level of Air Soda Tourists in North Tapanuli." *Formosa Journal of Science and Technology (FJST)*, 2 (2) : 475 - 492
- Sihotang, F. dan Rani, O. 2022. "Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Teknologi Sistem Informasi (JTSI)*, 3 (1) : 1 -12

- Sridayanti Banjarnahor, Kiki, Christine C Widayati, and Didin Hikmah Perkasa. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi Ferizy Dan Persepsi Harga Terhadap Penggunaan Ulang Layanan Di PT ASDP Indonesia Ferry (Studi Kasus Penumpang Rute Merak-Bakauheni)." *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital (JMPD)*, 1 (3): 192–203.
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta: Jakarta
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Cetakan Kedua). Jakarta: Rineka Cipta
- Susantono, Bambang. 2013. *Transportasi dan Investasi*. Kompas Media Nusantara: Jakarta
- Tamin, Ofyar Z. 2008. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi. 2 ed.* Bandung: Penerbit ITB.
- Triadmodjo.2010. *Perencanaan Pelabuhan*. Beta Offset: Yogyakarta.
- T, Dery Y Lengkono, Kamran Aksà , Rimba Arief, and Ariany Rofaidah. 2023. "Transportasi Dalam Mendukung Pengembangan Objek Wisata Pantai Oyama di Desa Lokotoy, Infrastruktur, Kecamatan Banggai Utara, Kabupaten Banggai Laut" *Journal of Urban and Regional Spatial*, 3 (2): 129–36.