

ANALISIS TINGKAT PELAYANAN PENYEBERANGAN KAPAL FERRY BENGKULU- ENGGANO

(Studi Kasus : PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Provinsi
Bengkulu)

Cristy Pujianti^{1*}, Tri Sefrus¹, Edito Dwi Antoro¹

¹Progam Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Prof. DR. Hazairin, S.H
Jl. Ahmad Yani No. 01, Kota Bengkulu, Bengkulu-50275

*Corresponding author: cristypujianti17@gmail.com

Abstract: As the main mode of transportation between islands in Bengkulu, good services and supporting facilities are needed, to create a safe and comfortable situation for service users. This study aims to determine the services and facilities provided by PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Bengkulu Province Branch based on passenger satisfaction. The analysis was carried out using the *Importance and Performance Analysis* (IPA) and *Customer Satisfaction Index* (CSI) methods, which were then processed using the SPSS 21 application. From method *Importance and Performance Analysis* (IPA) average passenger satisfaction value (X) was 45.25. and the expected value (Y) is 54.73. This shows that expectations are greater than passenger satisfaction. This means that the company's services must be further improved. Some of the priority factors for improvement are the condition of the access road to the port, lighting, ship capacity/parking area on board, accuracy of departure schedule, distance and availability of public transportation from the port, as well as suitability of vehicle and goods transport rates. Meanwhile, with method *Customer Satisfaction Index* (CSI), a value of 7.3% was obtained. This value is in the range of values 0.66-0.80; which means that consumers feel satisfied overall with the services provided. It is suggested that the company should further improve the service to maximize the level of customer satisfaction with the company.

Keywords: Service level, ASDP, *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Abstrak: Sebagai moda transportasi utama antar pulau di Bengkulu, maka dibutuhkan pelayanan dan fasilitas penunjang yang baik, untuk menciptakan keadaan aman dan nyaman bagi pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan dan fasilitas yang diberikan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Provinsi Bengkulu berdasarkan kepuasan penumpang. Analisis dilakukan dengan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), yang kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS 21. Dari metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) didapatkan nilai kepuasan penumpang (X) rata-rata sebesar 45,25 dan nilai harapan (Y) sebesar 54,73. Hal ini menunjukkan bahwa lebih besar harapan dari pada kepuasan penumpang. Artinya, pelayanan perusahaan harus lebih ditingkatkan lagi. Beberapa faktor yang prioritas untuk diperbaiki yaitu kondisi jalan akses ke pelabuhan, lampu penerangan, daya tampung kapal/luas parkir di dalam kapal, ketepatan jadwal keberangkatan, jarak dan ketersediaan angkutan umum dari pelabuhan, serta kesesuaian tarif angkut kendaraan dan barang. Sedangkan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), didapatkan nilai sebesar 7,3%. Nilai ini berada pada rentang nilai 0,66-0,80; yang berarti bahwa konsumen merasa puas secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan. Disarankan bahwa perusahaan harus lebih meningkatkan lagi pelayanan untuk memaksimalkan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan.

Kata kunci: Tingkat pelayanan, ASDP, *Importance and Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)

PENDAHULUAN

Pelabuhan Pulau Baai merupakan pelabuhan utama yang melayani pelayaran antar pulau di Bengkulu (Supiyati et al., 2013); diantaranya adalah Bengkulu-Pulau Enggano.

Pulau Enggano terletak di perairan Samudera Hindia pada koordinat 5° 31' 13" LS dan 102° 16' 00" BT, yang secara administratif, terletak di Kecamatan Enggano, Kabupaten Bengkulu Utara, Provinsi Bengkulu, yang berbatasan

langsung dengan Negara India (Zamdial. D. dkk 2020). Kapal ferry adalah salah satu moda transportasi utama yang sangat membantu meningkatkan perekonomian masyarakat Pulau Enggano (Mudana, 2014). Seiring dengan perkembangan transportasi dan kebutuhan yang meningkat sesuai dengan tingkat pertumbuhan penduduk maka tuntutan kebutuhan transportasi sangatlah di harapkan di wilayah ini, terlebih bila dikaitkan dengan posisinya sebagai pulau terluar (Mujianto, n.d.2019; Kurniawan, 2016; Sari, 2018; Lorita, 2016). Saat ini jadwal penyeberangan kapal relatif masih rendah yaitu 2-4 kali dalam seminggu itupu jika cuaca di laut bagus dan memungkinkan kapal untuk berangkat. Kondisi ini menyebabkan aksesibilitas dari dan menuju Pulau Enggano terhambat. Maka dari itu, sangat perlu dilakukan penelitian terkait dengan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan perusahaan tersebut. Dengan harapan perusahaan tersebut bisa memperbaiki dan meningkatkan pelayanan serta fasilitas yang menurut pengguna jasa kurang baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Triatmodjo (1992) dikutip dari Nurhadini (2019) pelabuhan (port) merupakan suatu daerah perairan yang terlindung dari gelombang dan digunakan sebagai tempat berlabuhnya kapal yang berfungsi untuk menaikkan atau menurunkan penumpang, barang dan lain sebagainya, yang dilengkapi dengan dermaga tempat menambatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang serta tempat penyimpanan barang dalam waktu yang lebih lama.

Menurut Kotler (2008), pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang di tawarkan pemilik jasa kepada pengguna jasa yang berupa pelayanan kepada pengguna jasa yang pada dasarnya tidak mempunyai kepemilikan. Pelayanan juga merupakan proses kegiatan pemilik jasa untuk memenuhi kebutuhan. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Kotler & Keller (1997):

- a) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang di janjikan;
- b) *Assurace* (jaminan), yaitu kesopanan dan

sifat yang dipercayayang dimiliki para staf atau karyawan;

- c) *Tangible* (berwujud), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam mewujudkan eksistensinya kepada eksternal;
- d) *Empaty* (empati), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus kepada kebutuhan pelanggan;
- e) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Menurut Handoko (2005), mengatakan bahwa fasilitas adalah sarana dan prasarana penunjang yang disediakan jasa yang bertujuan memberi pelayanan kepada pengguna jasa". Dengan kata lain bahwa fasilitas yang disediakan dapat berupa alat-alat atau jasa yang dapat menunjang di dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penumpang.

Menurut (Supranto, 2006), kepuasan adalah tingkat perasaan suatu individu berupa nilai setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan yang di harapkan dalam menggunakan suatu jasa.dengan kata lain tingkat kepuasan merupakan pembeda antara kinerja yang di rasakan dengan harapan.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 37 Tahun 2015 adalah, sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan penumpang angkutan laut menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 37 Tahun 2015 sebagai berikut:

- a. Pelayanan keselamatan
- b. Pelayanan keamanan dan ketertiban
- c. Pelayanan kehandalan/keteraturan
- d. Pelayanan kenyamanan
- e. Pelayanan kemudahan
- f. Pelayanan kesetaraan

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif, yang pada dasarnya bersifat survey dengan cara menggumpulkan data atau informasi dari objek yang akan di

teliti. Kemudian data yang diperoleh akan diolah lagi menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Penentuan Sampel

Secara umum pengertian dari sample adalah bagian kecil dari populasi (Umar, 2013). Oleh karena itu untuk menentukan sampel yang dibutuhkan maka digunakan pendekatan yang mengacu pada rumus Slovin (Welendo & Juhasman, 2019). seperti yang terlihat pada persamaan (1).

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \tag{1}$$

Dimana :

- n = jumlah/ukuran sampel
- N = jumlah/ukuran populasi
- e = besarnya toleransi penyimpangan yang digunakan (0,1 atau 10%).

Menggunakan persamaan (1), maka diperoleh jumlah sampel pada persamaan (2), yaitu sebanyak 100 responden

$$N = \frac{3695}{1+3695 \times 0,1^2} = 97,37 \approx 100 \tag{2}$$

Sumber Data

1. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung oleh peneliti dengan cara membagikan kuesioner terkait pelayanan pelabuhan PT ASDP Indonesia Ferry cabang Provinsi Bengkulu. Bobot jawaban yang digunakan terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Bobot jawaban kuesioner kepuasan dan harapan penumpang kapal ferry

No	Kode	Kepuasan	Bobot
1	SS	Sangat puas	5
2	P	Puas	4
3	CP	Cukup puas	3
4	KP	Kurang puas	2
5	TP	Tidak puas	1

Sumber : Penulis, 2021

Data sekunder yang digunakan berupa data Penumpang, data fasilitas Penunjang, dan data kapal yang beroperasi dari tahun 2020-2021, diperoleh dari ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Provinsi Bengkulu.

ANALISIS DATA

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

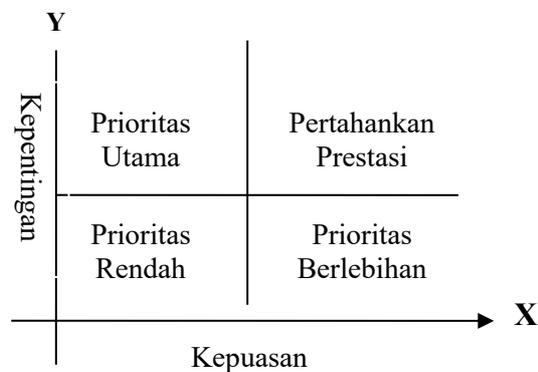
A. Metode *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Importance and Performance Analysis (IPA) atau tingkat kepuasan pengguna jasa, adalah metode yang digunakan untuk menghasilkan diagram kartesius dengan empat kuadran. Tingkat kepuasan pengguna jasa merupakan hasil perbandingan antara nilai kinerja pelaksanaan dengan nilai kepentingan atribut yang berdasarkan jawaban dari pengguna jasa melalui kuesioner nantinya akan diketahui nilai skor penilaian kepuasan dan harapan pengguna jasa. Rumus yang digunakan mengacu pada persamaan (3); dengan hasil akhir berupa diagram cartesius seperti terlihat pada Gambar 1.

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \tag{3}$$

Dimana :

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
- x_i = Skor penilaian kinerja/kepuasan
- y_i = Skor harapan responden



Gambar 1. *Importance and Performance Analysis* (Supranto, 2006)

B. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah suatu metode pengukuran yang menggambarkan tingkat kepuasan penumpang terhadap suatu produk/jasa (Ruta, 2014). CSI juga digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh berupa nilai dengan melihat tingkat kepentingan atribut-atribut produk/jasa. Langkah yang digunakan meliputi:

- Menentukan nilai *mean importance score* (MIS) menggunakan persamaan (4).

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n} \quad (4)$$

Dimana :

n = Jumlah penumpang/responden

y_i = Nilai kepentingan jumlah layanan ke-i

- Membuat *Wight Factors* (WF). Nilai ini merupakan persentase nilai MIS per produk layanan terhadap total MIS seluruh produk layana, menggunakan persamaan (5).

$$WF = \frac{Mis}{\sum_{i=1}^n mis} \times 100\% \quad (5)$$

- Membuat *Weight Score* (WS). Nilai ini merupakan perkalian dari WF dengan rata-rata Kepuasan X (*Mean Satisfaction Score* = MSS), menggunakan persamaan (6).

$$Wsi = Wfi \times MSs \quad (6)$$

- Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI), menggunakan persamaan (7)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n w_i}{H} \times 100\% \quad (7)$$

Dimana :

Hs = *Hight Scale* skala maksimum yang digunakan

Berdasarkan rekomendasi yang diusulkan oleh oktaviani dan suryana (2006), maka nilai indeks kepuasan pengguna jasa adalah seperti terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekomendasi nilai CSI

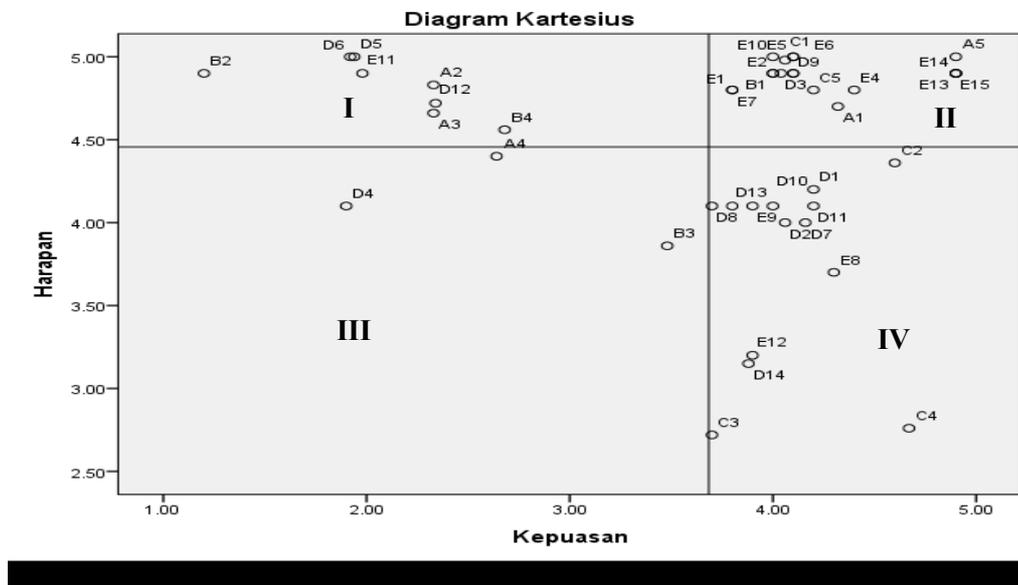
No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	0,8-1,00	Sangat puas
2	0,66-0,80	Puas
3	0,51-0,65	Cukup puas
4	0,36-0,50	Kurang puas
5	0,00-0,34	Tidak puas

Sumber : Oktaviani dan Suryana , 2006

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menggunakan 43 indikator pertanyaan dari 100 orang responden kapal ferry rute Bengkulu-Enggano maka diperoleh tiangkatan kuadran dalam bentuk diagram kartesius, seperti terlihat pada Gambar 1.

Metode Importance Performance Analysis (IPA)



Gambar 1. Hasil diagram kartesius

Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu pada atribut nomor D5 (Kondisi jalan akses ke pelabuhan), D6 (Lampu penerangan di dalam kapal), A2 (Ketepatan jadwal keberangkatan

kapal), D12 (Kebersihan wc/toilet ruang tunggu pelabuhan), A3 (Ketepatan jadwal kedatangan kapal), B4 (Jarak dan ketersediaan angkutan umum dari pelabuhan serta kesesuaian tarif angkutan) dan B2 (Keseuaian tarif angkutan

kendaraan dan barang kekapal). dari seluruh atribut pertanyaan ini merupakan prioritas utama yang harus diperbaiki, sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pengguna jasa karena atribut ini sangat di harapkan pengguna jasa.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi), yaitu pada atribut nomor C1 (Keamanan dari tindakan kejahatan), E5 (Ruang k3 (klinik) di dalam kapal), E6 (Ketersediaan CCTV (kameran pemantau), E10 (Kelengkapan alat-alat keselamatan di kapal), E3 (Kebersihan kapal), D9 (Kondisi fisik kursi ruang tunggu), E2 (Kebersihan toilet diatas kapal), D3 (Daya tampung kendaraan tempat parkir pelabuhan), E4 (Tempat ibadah di dalam kapal), A1 (Papan informasi jadwal/rute kapal), A5 (Pemberitahuan akan berangkatan memalui pengeras suara), C5 (Keamanan selama kapal berlayar), E1 (Kondisi fisik kapal), B1 (Kesesuaian tarif angkutan penumpang kapal), E7 (Kondisi tangga di kapal), E13 (Ketersediaan area merokok), E14 (Ketersediaan area ibu menyusui dan E15 (Ketersediaan fasilitas penyandang *difable*) dari keseluruhan atribut ini merupakan atribut prestasi yang di anggap konsumen sudah memuaskan dan memiliki kinerja yang sudah baik.

Kuadran III (Prioritas Rendah) yaitu pada atribut nomor D4 (Kondisi aspal/lahan tempat parkir), A4 (Waktu tunggu penumpang pada saat keberangkatan atau pun kedatangan kapal) dan B3 (Kesesuaian tarif parkir) dari keseluruhan ini merupakan atribut yang dianggap pengguna jasa kurang penting dan begitu pula dengan kinerja yang kurang di perhatikan, karena atribut pada kuadran ini kurang berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna jasa.

Kuadran IV (Prioritas Berlebihan) yaitu pada atribut nomor D10 (Siklus udara ruang tunggu), D1 (Kebersihan tempat pembelian tiket), C2 (Tindakan cepat petugas bila ada masalah), D13 (Kebersihan dermaga), D11 (Daya tampung/luas ruang tunggu), D8 (Jumlah kursi ruang tunggu), E9 (Suhu udara dalam kapal), D7 (Kebersihan ruang tunggu), E8 (Kenyamanan tempat duduk di dalam kapal), D2 (Kebersihan halaman/tepat parkir), D14 (Kondisi dan kebersihan kantin pelabuhan), E12 (Ketersediaan kantin di atas kapal), C3 (Keamaan parkir di pelabuhan) dan C4 (Perhatian petugas terhadap penumpang kapal)

dari keseluruhan atribut ini merupakan atribut yang di anggap pengguna jasa kurang penting tetapi kinerjanya sudah baik, sehingga pemilik jasa atau perusahaan tidak perlu fokus pada peningkatan kinerja.

Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil dari metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat dilihat di Tabel 3. Langkah-langkah perhitungan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* nilai ini berasal dari rata-rata harapan tiap pengguna jasa.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y}{n} = \frac{470}{100} = 4,7$$

Dimana :

- n = Jumlah penumpang/responden
- yi = Nilai kepentingan jumlah layanan ke-i

2. Menentukan *Weight Factors (WF)*, nilai ini merupakan persentase nilai *MIS* per atribut layanan terhadap total *MIS* seluruh atribut layanan.

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^n mis} \times 100\%$$

$$WF = \frac{4.7}{191.6} \times 100\% = 2,45 \%$$

3. Membuat *Weight Score (WS)*. Nilai ini merupakan perkalian dari *WF* dengan rata-rata Kepuasan X (*Mean Satisfaction Score = MSS*)

$$Wsi = Wfi \times MSs$$

$$Wsi = 2.45 \% \times 4.32 = 0,11$$

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n Wsi}{H} \times 100 \%$$

$$CSI = \frac{3,67}{5} \times 100 \% = 73 \%$$

Dimana :

- Hs = *Hight Scale* skala maksimum yang digunakan

Tabel 3. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

No	Kode	MSS	MIS	WF (%)	WSi
1	A1	4,32	4,7	2,45	0,11
2	A2	2,33	4,83	2,52	0,06
3	A3	2,33	4,66	2,43	0,06
4	A4	2,64	4,4	2,30	0,06
5	A5	4,9	5	2,61	0,13
6	B1	4	4,9	2,56	0,10

7	B2	1,2	4,9	2,56	0,03
8	B3	3,48	3,86	2,01	0,07
9	B4	2,68	4,56	2,38	0,06
10	C1	4,06	4,98	2,60	0,11
11	C2	4,6	4,36	2,28	0,10
12	C3	3,7	2,72	1,42	0,05
13	C4	4,67	2,76	1,44	0,07
14	C5	4,2	4,8	2,51	0,11
15	D1	4,2	4,2	2,19	0,09
16	D2	4,06	4	2,09	0,08
17	D3	4,04	4,9	2,56	0,10
18	D4	1,9	4,1	2,14	0,04
19	D5	1,94	5	2,61	0,05
20	D6	1,92	5	2,61	0,05
21	D7	4,16	4	2,09	0,09
22	D8	3,7	4,1	2,14	0,08
23	D9	4,1	4,9	2,56	0,10
24	D10	4	4,1	2,14	0,09
25	D11	4,2	4,1	2,14	0,09
26	D12	2,34	4,72	2,46	0,06
27	D13	3,8	4,1	2,14	0,08
28	D14	3,88	3,15	1,64	0,06
29	E1	3,8	4,8	2,51	0,10
30	E2	4	4,9	2,56	0,10
31	E3	4,1	4,9	2,56	0,10
32	E4	4,4	4,8	2,51	0,11
33	E5	4,1	5	2,61	0,11
34	E6	4,1	5	2,61	0,11
35	E7	3,8	4,8	2,51	0,10
36	E8	4,3	3,7	1,93	0,08
37	E9	3,9	4,1	2,14	0,08
38	E10	4	5	2,61	0,10
39	E11	1,98	4,9	2,56	0,05
40	E12	3,9	3,2	1,67	0,07
41	E13	4,9	4,9	2,56	0,13
42	E14	4,9	4,9	2,56	0,13
43	E15	4,9	4,9	2,56	0,13
Jumlah		191,6	158,43	-	3,67
CSI		-	-	-	73%

Jadi hasil dari perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari keseluruhan atribut sebesar **73 %** dengan nilai indeks kepuasan tersebut berada pada rentang **0,66-0,80** yang berarti secara keseluruhan responden merasa **puas** terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas pada pelabuhan serta kapal ferry Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu.

KESIMPULAN

Secara umum tingkat pelayanan pada Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu PT ASDP Indonesia ferry cabang provinsi Bengkulu berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) mendapatkan nilai sebesar 7,3%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Meskipun demikian, terdapat beberapa fasilitas yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan kinerjanya baik oleh pengelola pelabuhan maupun kapal (berdasarkan nilai *Importance and Performance Analysis/IPA*). Antara lain : kondisi jalan akses ke pelabuhan, lampu penerangan, daya tampung kapal/luas parkir didalam kapal, ketepatan jadwal keberangkatan, kebersihan wc/toilet ruang tunggu, ketepatan jadwal kedatangan kapal, jarak dan ketersediaan angkutan umum dari pelabuhan, serta kesesuaian tarif angkut kendaraan dan barang ke kapal.

Dikarenakan kapal Ferry merupakan salah satu transportasi utama yang menunjang perekonomian masyarakat Pulau Enggano. Maka untuk PT ASDP Indonesia Ferry disarankan untuk mengganti kapal yang muatannya lebih besar atau menambah jumlah armada untuk memaksimalkan kinerja transportasi bagi Pulau Enggano.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. H. (2005). *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia*. BPFE.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (1997). *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid I*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kurniawan, J. S. (2016). *Jurnal Perhubungan Udara. Implementation of Aerotropolis Interaction Concept Based Spatial in Indonesia*, 42(584), 195–202.
- Lorita, E. (2016). Implementasi Kebijakan Pembangunan Daerah Provinsi Bengkulu Berdasarkan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(2). <https://doi.org/10.37676/profesional.v2i2.170>
- Mudana, I. K. (2014). *Optimalized the Ferry Transport Pioneer Services Cross Bengkulu-Enggano Island*. *Unclos Iii*, 421–432.

- Nurhadini, A., Rafie, & Indrayadi, M. (2019). Optimasi Pelayanan Bongkar Muat Peti Kemas Di Pelabuhan Dwikora Pontianak. *Jurnal Elektrik Laut Sipil Tambang*, 6(1), 1–11.
- Ruta, K. S. (2014). *Analisis Tingkat Pelayanan Stasiun Lempuyangan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Tesis. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Fakultas Teknik UMSB ISSN 2599-2081.
- Sari, I. P. (2018). HARMONI DALAM KEBHINEKAAN (Kearifan Lokal Masyarakat Pulau Enggano Provinsi Bengkulu Dalam Mengatasi Konflik). *Jurnal Antropologi: Isu-Isu Sosial Budaya*, 19(2), 139. <https://doi.org/10.25077/jaisb.v19.n2.p139-147.2017>
- Supiyati, Suwarsono, & Setiawan, I. (2013). Pola Transport Sedimen Akibat Arus yang Dibangkitkan Gelombang Di Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu. *Semirata FMIPA Universitas Lampung*, 91–97.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Umar, H. (2013). Metode penelitian untuk skripsi dan tesis. *Jakarta: Rajawali*, 42.
- Welendo, L., & Juhasman, J. (2019). STUDI PELAYANAN PELABUHAN FERRY LABUAN BUTON UTARA. *STABILITA|| Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 7(3), 215–224.
- Zamdial, D. B., Bakhtiar, D., Anggoro, A., Hartono, D., & Muqsit, A. (2020). RENCANA PENGELOLAAN DAN ZONASI KAWASAN KONSERVASI PERAIRAN PULAU ENGGANO PROVINSI BENGKULU. *Jurnal Enggano*, 5(1), 23–39.