

Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Laut Kapal Fery MKP Dharma Kartika VIII Milik PT.Dharma Lautan Utama Cabang Palembang

Tantawan Arsad^{1*}, Syafriyansyah², Dina Mariana³

Program studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhan Universitas Sanz Magnatya Palembang ,
Sumatra Selatan , Indonesia

*Corresponding Author e-mail: tantawanarsad07@gmail.com

Abstract

This study aims to identify the factors influencing passenger satisfaction on the KMP Dharma Kartika VIII Ferry operated by PT. Dharma Lautan Utama, Palembang Branch. A total of 100 respondents participated in the survey, the majority being male (65%) and aged between 17–25 years (40%). Data from the last three months indicate an increase in both passenger and vehicle numbers, emphasizing the vessel's crucial role in transportation and distribution activities. The findings reveal that price perception received positive evaluations, with 62% of respondents strongly agreeing that the fare is affordable, and 50% expressing high satisfaction. Trust in the company's performance, integrity, and brand image was also rated highly, with 33% of respondents being very satisfied and 40% satisfied. Service quality was assessed positively, with 46% of respondents stating they were very satisfied with the services provided. Validity and reliability tests confirmed the data's feasibility for analysis. The coefficient of determination showed that price perception, trust, and service quality collectively influence customer loyalty by 82.6%. However, partially, only trust and service quality had a significant impact. Based on these findings, it is recommended that the company continue to improve service quality and strengthen customer trust to maintain loyalty.

Keywords: Satisfaction, Trust, Service Quality, Loyalty, Sea Transportation

Abstrak

Abstrak : Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang Kapal Feri KMP Dharma Kartika VIII yang dioperasikan oleh PT. Dharma Lautan Utama Cabang Palembang. Jumlah responden yang terlibat sebanyak 100 orang, dengan mayoritas berjenis kelamin laki-laki (65%) dan berusia antara 17–25 tahun (40%). Data dalam tiga bulan terakhir menunjukkan adanya peningkatan jumlah penumpang serta kendaraan, yang menegaskan peran penting kapal ini dalam kegiatan transportasi dan distribusi. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa persepsi terhadap harga mendapat penilaian positif, di mana 62% responden sangat setuju bahwa harga tergolong terjangkau, dan 50% di antaranya merasa sangat puas. Tingkat kepercayaan terhadap kinerja, integritas, serta citra perusahaan juga tergolong tinggi, dibuktikan oleh 33% responden yang menyatakan sangat puas dan 40% lainnya puas. Aspek kualitas pelayanan juga memperoleh penilaian baik, dengan 46% responden menyatakan sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Pengujian validitas dan reliabilitas membuktikan bahwa data yang diperoleh layak untuk dianalisis. Nilai koefisien determinasi memperlihatkan bahwa persepsi harga, kepercayaan, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 82,6%. Namun, secara parsial hanya variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan. Berdasarkan temuan ini, perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan mutu layanan serta memperkuat kepercayaan pelanggan guna mempertahankan loyalitas mereka.

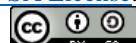
Kata Kunci: Kepuasan, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Transportasi Laut

How to Cite: **Tantawan Arsad, Syafriyansyah, dan Dina Mariana** (2025). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Laut Kapal Fery MKP Dharma Kartika VIII Milik PT.Dharma Lautan Utama Cabang Palembang Journal Transformation of Mandalika, E-ISSN: 2745-5882, P-ISSN: 2962-2956 , doi: <https://doi.org/10.36312/jtm.v6i8.5554>



<https://doi.org/10.36312/jtm.v6i8.5554>

Copyright©2025, Author (s)
This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



PENDAHULUAN

Transportasi laut memiliki peran vital dalam sistem logistik nasional, terutama di negara kepulauan seperti Indonesia. Kapal Feri KMP Dharma Kartika VIII yang dikelola oleh PT. Dharma Lautan Utama beroperasi untuk melayani kebutuhan transportasi antarpulau di 3 wilayah Sumatera Selatan. Mutu layanan yang diberikan menjadi salah satu faktor kunci dalam menarik sekaligus mempertahankan pengguna jasa. Berdasarkan survei pendahuluan kepada penumpang, ditemukan beberapa keluhan kenyamanan ketidaksesuaian fasilitas terkait dan jadwal keberangkatan. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian mendalam untuk menilai sejauh mana aspek aspek tersebut memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini berfokus pada lima variabel utama, yaitu keandalan pelayanan, kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, dan harga, guna mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa angkutan laut kapal Dharma Kartika VIII Milik PT.Dharma Lautan Utama Cabang Palembang. Hasil studi diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi peningkatan kualitas layanan transportasi laut, sekaligus menjadi acuan bagi operator kapal dalam melakukan berkelanjutan. perbaikan dalam konteks operasional KMP Dharma Kartika VIII PT. Dharma Lautan Utama di Palembang, elemen seperti ketepatan jadwal keberangkatan, kebersihan kapal, kualitas interaksi petugas dengan penumpang, serta kejelasan informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa menjadi aspek penting yang perlu dievaluasi. Selain itu, loyalitas penumpang terhadap operator transportasi laut tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor tunggal, melainkan terbentuk dari keseluruhan pengalaman yang dirasakan selama menggunakan jasa tersebut. Jalur Tanjung Kalian Tanjung Api-api lintasan komersial menghubungkan merupakan yang Pelabuhan Tanjung Kalian di Kabupaten Bangka Barat, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, dengan Pelabuhan Tanjung Api-api di Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Kapal yang dioperasikan PT. Dharma Lautan Utama Cabang Palembang kerap mendapat waktu embarkasi dan debarkasi yang cukup singkat. Pemeriksaan Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut (SPPAL) biasanya dilakukan satu jam sebelum keberangkatan di atas kapal. Proses ini penting untuk memastikan seluruh fasilitas berfungsi dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa penyeberangan laut menggunakan KMP Dharma Kartika VIII Milik PT.Dharma Lautan Utama Cabang Palembang , kapal KMP Dharma Kartika VIII Adalah Kapal penumpang yang beroperasi di jalur penyeberangan Palembang ke bangka Belitung tepatnya di Pelabuhan tanjung api api dan Pelabuhan muntok bangka barat

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif pendekatan penelitian survei. mencakup dengan Populasi seluruh penumpang Kapal Feri KMP Dharma Kartika VIII pada periode Mei–Juni 2025. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, sehingga diperoleh 100 responden yang dianggap representatif terhadap populasi. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan melalui uji korelasi Pearson serta perhitungan nilai Alpha Cronbach. Analisis data 5 menggunakan regresi linier berganda untuk mengidentifikasi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna. Selain itu, dilakukan pula pengujian asumsi klasik, meliputi uji multikolinearitas, normalitas, dan heteroskedastisitas, guna memastikan keabsahan model yang digunakan ada penelitian ini ada beberapa variable yang akan di tinjau yang pertama adalah kenyamanan yang dapat di ukur dari melalui kuisioner dengan indicator seperti fasilitas kebersihan ketersedian

tempat khusus bagi yang membutuhkan perawatan khusus atau medis dan ruangan yang nyaman bagi penumpang kapal, Keamanan di ukur dari keberadaan CCTV dan keamanan yang berjaga, Pelayanan menggunakan SUVQUAL (Service Quality) Mencakup keandalan daya tanggap jaminan dan empati bukti fisik, Harga yang di ukur dari persepsi keterjangkauan harga di banding kualitas yang di terima penguna jasa atau harga dari pesaing.

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan secara sistematis, terencana, dan terkendali untuk memperoleh pengetahuan baru, baik berupa teori, model, konsep, maupun temuan baru dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (Sugiyono, 2017:2). Metode penelitian adalah prosedur ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data

dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode ini dirancang untuk menghasilkan data yang valid dan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menyelesaikan permasalahan yang menjadi fokus penelitian (Sugiyono, 2017:21).

Jenis dan Sumber Data

- 1). Jenis Data Menurut Sugiyono (2017:23) ada dua jenis data utama dalam penelitian yang di jelaskan dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif.
- 2). Sumber Data Menurut Zuldafril (2012:46) sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Ada dua macam sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data diperoleh langsung oleh peneliti.

Objek Penelitian

Menurut Husein Umar (2018:18) objek penelitian adalah sebagai berikut Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain juga di anggap perlu.

Teknik Pengambilan Data

Menurut Sugiyono (2018:27) pengertian metode pengumpulan data adalah Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan (Field Research), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek.

Analisis Data

- a. Analisis Deskriptif Analisis ini digunakan untuk merangkum serta menggambarkan data yang diperoleh dari sampel yang telah diobservasi.
- b. Analisis Kuantitatif Analisis data digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan hasil penelitian berdasarkan berbagai gejala yang teridentifikasi, yang disajikan dalam bentuk angka-angka. Data tersebut selanjutnya dimanfaatkan untuk menguji hipotesis dengan menerapkan rumus-rumus yang relevan.

Populasi dan Sampel

1. Populasi Pengertian populasi menurut Sugiyono (2018:117) adalah wilayah generalisasi (suatu kelompok) yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah jumlah penguna jasa kapal KMP Dharma Kartika VIII dalam 6 waktu 3 bulan terahir yang berjumlah 7968 orang.
2. Sample Sample menurut Arikunto (2019:109) sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Dapat disimpulkan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil representatif dari populasi yang akan diteliti. Sample dalam penelitian ini dapat di ambil sebanyak 100 orang penguna jasa menggunakan rumus Slovin menurut Imam ghozali (2011) C.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Jumlah Responden Berdasarkan Dari Jenis Kelamin Identitas responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini disajikan pada 5.2 sebagai berikut : Tabel Jenis Kelamin Sumber : Data primer yang diolah, 2025 (Output M.Excel) Dari table di atas menunjukan bahwa pengguna jasa kapal KMP Dharma Kartika VIII sebanyak 65 orang atau 65% responden laki laki dan 35 orang atau 35% responden perempuan yang berarti mayoritas penguna jasa adalah Laki-laki.
2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia Identitas responden berdasarkan usia responden pada Berdasarkan data pada Tabel 5.3, diketahui bahwa pengguna jasa KMP Dharma Kartika VIII yang berusia di bawah 17 tahun berjumlah 17 orang (17%), usia 17–25 tahun sebanyak 40 orang (40%), usia 26–35 tahun berjumlah 25 orang (25%), usia 36–45 tahun sebanyak 14 orang (14%), dan usia di atas 45 tahun sebanyak 5 orang (5%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kelompok usia terbanyak yang menggunakan jasa KMP Dharma Kartika VIII adalah penumpang berusia 17–25 tahun Uji Reliabilitas Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari Sebuah kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan bersifat konsisten dan stabil. Menurut Ghazali (2016), kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha (α) lebih besar dari 0,7. Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap 100 responden, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha (α) di atas 0,7. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini bersifat reliabel, sehingga seluruh item pertanyaan pada kuesioner layak digunakan untuk analisis statistik selanjutnya karena telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Analisis Koefisien Determinasi Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya persentase perubahan pada variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh Jenis Kelamin Jumlah Responden Persentase Laki-laki 65 65% Perempuan 35 35% Total 100 100% Usia Jumlah Responden Persentase 45 TAHUN 40 24 14 5 40% 24% 14% 5% Total 100 100% terhadap 7 variabel independen (X). Berdasarkan hasil uji regresi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,826. Artinya, variabel Persepsi Harga (X1), Kepercayaan (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) secara bersama sama memberikan kontribusi sebesar 82,6% terhadap perubahan Loyalitas Pelanggan (Y). Sementara itu, sisanya sebesar 17,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti.
3. Analisis Uji F (SIMULTAN) Analisis uji F (simultan) merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen secara bersama sama terhadap variabel dependen. Suatu model regresi dinyatakan fit apabila nilai signifikansi (sig) $< 0,05$. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung sebesar $151,387 > F$ tabel 2,699. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen, yaitu Loyalitas Pelanggan yang berarti variabel dari persepsi harga ,kepercayaan dan kualitas pelayanan sangat perpengaruh signifikan dengan variable loyalitas pelangan.
4. Uji T Parsial Pengaruh Variabel X1 terhadap Y Berdasarkan hasil uji t (parsial), diketahui bahwa nilai signifikansi pengaruh Harga (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) sebesar $0,208 > 0,05$, serta nilai t hitung $1,269 < t$ tabel 1,984. Dengan demikian, H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti variabel Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Pengaruh Variabel X2 terhadap Y Hasil uji menunjukkan t bahwa (parsial) nilai signifikansi pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) adalah $0,000 < 0,05$, dengan nilai t hitung $10,663 > t$ tabel 1,984. Hal ini mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima,

sehingga dapat disimpulkan Kepercayaan bahwa berpengaruh signifikan Pelanggan. Loyalitas Pengaruh Variabel X3 terhadap Y Berdasarkan hasil uji t (parsial), nilai signifikansi pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) adalah $0,000 < 0,05$, serta nilai t hitung $17,753 > t$ tabel 1,984. Artinya, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang sangat besar dan signifikan terhadap Pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan persepsi harga tidak berpengaruh secara parsial. Oleh karena itu, PT. Dharma Lautan Utama disarankan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga kepercayaan pengguna demi memperkuat loyalitas pelanggan secara berkelanjutan

5. Prosedur Pelayanan Kegiatan Penumpang Loyalitas Standar Kmp Dharma Kartika VIII Milik PT. Dharma Lautan Utama Cabang Palembang a) Pemesanan dan Pembelian Tiket Penumpang dapat memesan tiket secara daring melalui situs resmi PT. Dharma Lautan Utama, aplikasi mobile, atau langsung di loket pelabuhan. Sistem pemesanan terintegrasi dengan e-ticketing, memudahkan pemilihan jadwal, jenis layanan, dan fasilitas. Tiket memuat informasi lengkap seperti jadwal keberangkatan, kursi, dan Pembayaran kelas tersedia nomor layanan. melalui metode non-tunai (QRIS, kartu, transfer) maupun tunai. Setelah pembayaran, penumpang menerima e-ticket sebagai bukti resmi perjalanan. b) Proses Check-in dan Validasi Penumpang diwajibkan hadir 1–2 jam sebelum keberangkatan untuk check-in dengan menunjukkan tiket dan identitas (KTP/SIM). Petugas memverifikasi data, mencetak boarding pass, serta memeriksa kendaraan jika ada. Setelah itu, penumpang diarahkan menuju 8 ruang tunggu hingga jadwal boarding. c) Boarding dan Keamanan Barang bawaan diperiksa menggunakan X-ray atau pemeriksaan manual oleh petugas keamanan. Penumpang dipanggil sesuai urutan masuk kapal, sedangkan yang membawa kendaraan diarahkan ke jalur ramp khusus. Proses boarding dilakukan tertib, aman, dan efisien, dengan prioritas untuk lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. d) Penyambutan dan Penempatan Kru kapal menyambut penumpang, membantu menempatkan mereka di kursi atau kabin sesuai kelas, serta memberikan informasi keselamatan dan jalur evakuasi. Hal ini menciptakan kesan pertama yang positif dan menjamin kenyamanan. e) Pelayanan di Atas Kapal Fasilitas yang disediakan meliputi kursi nyaman, toilet bersih, musholla, kantin, hiburan audio/TV, AC, dan ruang medis. Kelas eksekutif mendapat kabin tidur dengan fasilitas lengkap, serta layanan makanan sesuai kelas dan jadwal pelayaran. Kebersihan kapal dijaga secara berkala. f) Layanan Khusus dan Keamanan Tersedia pelayanan khusus bagi lansia dan difabel. Kapal dilengkapi CCTV, patroli petugas, jaket pelampung, kotak P3K, serta tenaga medis. Seluruh kru telah dilatih prosedur keselamatan dan tanggap darurat. g) Debarkasi Setelah kapal bersandar, penumpang turun secara bergiliran di bawah pengawasan petugas. Jalur keluar dipisahkan antara penumpang pejalan kaki dan yang berkendaraan. Lansia dan difabel mendapat pendampingan hingga tiba di pelabuhan. h) Evaluasi dan Pengaduan Perusahaan menyediakan kotak saran dan formulir evaluasi bagi penumpang. Pengaduan dapat disampaikan melalui petugas kapal, media sosial, atau email resmi, dan akan ditindaklanjuti maksimal dalam 1×24 jam.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan persepsi harga tidak berpengaruh secara parsial. Oleh karena itu, PT. Dharma Lautan Utama disarankan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga kepercayaan pengguna demi memperkuat loyalitas pelanggan secara berkelanjutan. Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap persepsi harga, dengan 62% sangat setuju harga terjangkau, 43% sangat setuju harga sesuai

kualitas jasa, dan 40% setuju harga memiliki daya saing yang baik. Tingkat kepuasan terhadap harga juga tinggi, yaitu 50% sangat puas dan 38% puas. Dalam aspek kepercayaan, sebagian besar responden sangat setuju terhadap kinerja (44%), integritas (62%), dan keandalan merek (43%) perusahaan, yang didukung oleh 33% responden sangat puas dan 40% puas pada dimensi ini. Sementara itu, kualitas pelayanan dinilai positif, dengan 41% responden setuju bahwa informasi yang diberikan andal, 40% setuju perusahaan bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan, serta 41% setuju kondektur memiliki 9 daya tanggap yang baik. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan juga tergolong tinggi, yaitu 46% sangat puas dan 37% puas. Uji validitas dan reliabilitas membuktikan bahwa seluruh indikator variabel (Persepsi Harga, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan) layak digunakan untuk analisis. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memberikan kontribusi sebesar 82,6% terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan 17,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Uji F menegaskan adanya pengaruh signifikan secara simultan, sementara uji T mengungkapkan bahwa hanya kepercayaan dan kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aminah, L., & Widowati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Transportasi. Jakarta: Penerbit Transportasi Astuti, W., & Wahyudi, A. (2021).
2. Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Feri. *Jurnal Transportasi Maritim*, 10(2), 87–95 Bearden, W. O., & Teel, J. E. (1983). Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports.
3. Journal of Marketing Research, 20(1), 21–28 Crozier, M. (2006). The Bureaucratic Phenomenon. Chicago: University of Chicago Press Damadjati, R. (1995).
4. Manajemen Transportasi. Bandung: Remaja Rosdakarya. Dewi, A., & Santoso, H. (2020). Ekspektasi dan Kepuasan Penumpang di Wilayah Indonesia Timur.
5. Jurnal Manajemen Transportasi, 8(3), 123–134 Djollong, A. (2024). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Pendekatan Praktis untuk Mahasiswa. Bandung: Andi Firdaus, M. et al. (2022).
6. Model Hierarki Kepuasan Pelanggan di Transportasi Laut. *Jurnal Logistik Maritim*, 7(1), 44–58 Ghozali, I. (2011).
7. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro Hanik, K. (2022). Dasar-Dasar Transportasi Laut. Dalam Mardhiyah, M. et al. (2024). Manajemen Transportasi Modern. Yogyakarta: Deepublish Hidayat, R., & Sari, D. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan. *Jurnal Ilmu Transportasi Laut*, 9(2), 77–89 Kementerian Perhubungan RI. (2023).
8. Laporan Kinerja Transportasi Nasional Tahun 2023. Jakarta: Kemenhub RI Kotler, P. (2014). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga Kotler, P., & Keller, K. L. (2009).
9. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga Morris, C. (1973). Dictionary of Human Behavior. New York: Free Press Nugroho, A., & Kurniawan, H. (2020).
10. Analisis Gap SERVQUAL pada Penumpang Kapal Feri. *Jurnal Pelayanan Publik Maritim*, 5(1), 58–70 Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33–44 Putra, D. et al. (2024).
11. Transformasi Digital dalam Pelayanan Jasa Maritim. *Jurnal Teknik dan Maritim*, 12(4),

- 544–547 10 Rahman, T. et al. (2023). Perubahan Preferensi Pelanggan Transportasi Pascapandemi. Surabaya:
12. Maritime Research Institute Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta Sugiyono. (2016). Statistik untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta Sugiyono. (2017).
 13. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta Sugiarwani, V. W. (2021). Metodologi Penelitian Bisnis. Pustaka Baru Press Yogyakarta: Syahputra, H. et al. (2023).
 14. Persepsi Pelanggan terhadap Protokol Kesehatan di Transportasi Umum. *Jurnal Kesehatan dan Transportasi*, 6(2), 102–112 Yoeti, O. A. (1999). Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung: Angkasa Zuldafril. (2012). Teknik Pengumpulan dan Analisis Data. Padang: Graha Ilmu
 15. Eksklusi Sosial dalam Dunia Pendidikan di Indonesia: Studi Kasus: Kesenjangan Digital dalam Pelaksanaan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ)." (2021?). MODELING: Jurnal Program Studi PGMI. jurnal.stitnualhikmah.ac.id