

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PENUMPANG DI PELABUHAN SANUR (Studi Kasus: *Penyeberangan Sanur - Nusa Penida*)

Ni Ketut Sri Astati Sukawati¹, I Wayan Gede Darma Yoga^{2*}, Cokorda Putra Wirasutama³,
Kadek Agung Hendra Dui Cahyadi⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mahasaraswati Denpasar
Email: gededarmayoga@unmas.ac.id

ABSTRAK: Transportasi berperan penting dalam mendukung pembangunan nasional dan dianggap baik jika mampu memberikan pelayanan yang memadai, aman, nyaman, dan dapat diandalkan. Pelayanan sendiri merupakan tindakan yang ditawarkan tanpa wujud fisik atau kepemilikan. Sebagai salah satu prasarana transportasi laut, Pelabuhan Sanur memiliki peran vital dalam melayani mobilitas penyeberangan laut bagi masyarakat dan wisatawan menuju Nusa Penida. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor mayor dan minor yang memengaruhi tingkat pelayanan, menghitung nilai CSI, dan menentukan kategori pelayanan di Pelabuhan Sanur. Metode yang digunakan adalah penyebaran kuesioner kepada pelanggan dan analisis data menggunakan SPSS untuk menguji signifikansi, validitas, dan reliabilitas variabel. Hasil analisis menunjukkan faktor mayor yang memengaruhi pelayanan di Pelabuhan Sanur meliputi kecepatan pelayanan, informasi prosedur dan layanan, pengaturan parkir, informasi transportasi lokal, dan kemudahan menemukan arah. Faktor minor mencakup kompetensi dan responsivitas petugas, kehadiran saat jam kerja, ketepatan jadwal kapal, serta tanggung jawab petugas. Nilai rata-rata kepuasan konsumen sebesar 0,812 termasuk dalam kategori sangat puas, menandakan pelayanan di Pelabuhan Sanur dinilai sangat baik oleh pengguna.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan, Pelabuhan Sanur, Penumpang, CSI, SPSS.

ABSTRACT: *Transportation plays an important role in supporting national development and is considered good if it is able to provide adequate, safe, comfortable and reliable services. Service itself is an action offered without physical form or ownership. As one of the marine transportation infrastructures, Sanur Port plays a vital role in serving the mobility of marine crossings for the public and tourists heading to Nusa Penida. This study aims to identify major and minor factors that affect service levels, calculate CSI values, and determine service categories at Sanur Port. The method used is the distribution of questionnaires to customers and data analysis using SPSS to test the significance, validity, and reliability of variables. The results of the analysis show that major factors affecting service at Sanur Port include speed of service, information on procedures and services, parking arrangements, local transportation information, and ease of finding directions. Minor factors include officer competence and responsiveness, attendance during working hours, accuracy of ship schedules, and officer responsibility. The average value of customer satisfaction of 0.812 is included in the very satisfied category, indicating that the service at Sanur Port is considered very good by users.*

Keywords: *Service Performance, Sanur Port, Passengers, CSI, SPSS.*

PENDAHULUAN

Transportasi laut merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia karena berperan besar dalam mendukung aktivitas sosial, ekonomi, dan budaya. Keberadaannya menjadi solusi dalam mempermudah mobilitas masyarakat antar wilayah, terutama di negara kepulauan seperti Indonesia. Kemajuan suatu bangsa salah satunya dapat diukur dari perkembangan sektor transportasinya, yang menjadi penopang utama kelancaran pergerakan manusia dan barang. Dengan pertumbuhan penduduk yang pesat dan kompleksitas aktivitas manusia yang terus meningkat, dibutuhkan sarana dan prasarana transportasi yang memadai demi mendukung mobilitas tersebut (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2021).

Sebagai negara maritim, Indonesia terus berupaya memperbaiki dan mengembangkan infrastruktur transportasi lautnya. Salah satu bentuk konkret dari upaya tersebut adalah pembangunan dan peningkatan fasilitas pelabuhan. Pelabuhan memiliki peran strategis sebagai penghubung antar moda transportasi dan bagian integral dari sistem transportasi laut. Pelayanan pelabuhan tidak hanya mencakup kapal dan muatan, tetapi juga penumpang yang menjadi indikator utama dari kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengelolaan pelabuhan harus dilakukan secara efektif, efisien, dan profesional.

Pelabuhan Sanur yang terletak di Bali Selatan merupakan salah satu pelabuhan yang melayani penyeberangan ke berbagai destinasi wisata populer seperti Nusa Penida, Nusa Lembongan, Nusa Ceningan, dan Gili Trawangan. Pelabuhan ini menjadi titik penting tidak hanya dalam konteks

transportasi lokal, tetapi juga dalam mendukung sektor pariwisata dan perekonomian Bali. Pemerintah melihat pentingnya pelabuhan ini dengan membangun dan memperbaiki infrastruktur Pelabuhan Sanur sejak tahun 2020 yang akhirnya selesai pada tahun 2022. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa transportasi laut.

Pembangunan infrastruktur Pelabuhan Sanur meliputi berbagai fasilitas utama seperti dermaga apung seluas 2.120 m² yang mampu melayani hingga 26 kapal wisata berbobot 116 GT. Selain itu, dilakukan juga pembangunan talud (revetment) serta *breakwater* sisi selatan sepanjang 479,85-meter dan sisi utara sepanjang 121,22 meter. Fasilitas lainnya yang dibangun meliputi *trestle*, *floating bridge*, serta pengerukan untuk memastikan keamanan pelayaran. Di sisi darat, pengembangan dilakukan di atas lahan seluas 7.403 m² yang mencakup terminal penumpang, bengkel perawatan, ruang terbuka hijau, tempat ibadah, tempat parkir, dan fasilitas pengelolaan limbah.

Fasilitas yang lengkap tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan kenyamanan penumpang yang menggunakan jasa pelabuhan ini. Namun, pembangunan fisik saja tidak cukup untuk memastikan keberhasilan pengelolaan pelabuhan. Aspek layanan dan kepuasan pengguna jasa juga harus menjadi perhatian utama. Pelayanan yang baik akan berdampak pada persepsi positif masyarakat serta meningkatkan minat wisatawan dalam menggunakan jalur laut sebagai moda transportasi pilihan.

Oleh karena itu, untuk mengetahui seberapa baik kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh Pelabuhan Sanur, dibutuhkan evaluasi yang mengukur tingkat kepuasan pengguna atau penumpang. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, yang memberikan gambaran menyeluruh terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna jasa. Pengukuran ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan pelabuhan telah sesuai dengan harapan pengguna atau masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pelayanan angkutan laut di Pelabuhan Sanur berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jasa. Permasalahan yang ingin dijawab adalah sejauh mana pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola Pelabuhan Sanur pasca pembangunan infrastruktur. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola pelabuhan dalam meningkatkan kualitas layanan dan mendukung peran strategis pelabuhan dalam pengembangan sektor transportasi dan pariwisata di Bali.

Pelabuhan

Pelabuhan diartikan sebagai tempat yang termasuk daratan dan perairan yang digunakan untuk lokasi kapal menyandar untuk menaikkan muatan baik berupa barang maupun orang dan melakukan penurunan muatan tersebut yang mempunyai berbagai fasilitas penunjang untuk mendukung berbagai kegiatan tersebut. Pelabuhan bisa digunakan sebagai jalur utama dalam perdagangan internasional seperti kegiatan ekspor impor. Pelabuhan juga menjadi penggerak perekonomian suatu daerah karena mampu menciptakan lapangan pekerjaan sehingga membuat masyarakat sekitar mempunyai pendapatan dari adanya pelabuhan begitu juga dengan pemerintah juga akan mendapatkan keuntungan dengan tumbuhkan berbagai sektor industri, logistik dan berbagai jasa lain akibat adanya pelabuhan itu sendiri. Pelabuhan juga mampu menghubungkan wilayah satu dengan yang lain sehingga membuat adanya distribusi barang yang lebih baik dan merata (Kurniati, 2014).

Fungsi Pelabuhan

Pelabuhan dibedakan berdasarkan jenis dan kegiatannya. Jenis-jenis pelabuhan dapat dibedakan berdasarkan beberapa kriteria seperti fungsinya, jenis kapal yang dilayani, lokasi geografis, dan spesialisasi dalam jenis kargo tertentu. Berikut adalah beberapa jenis pelabuhan berdasarkan kriteria yang umum digunakan:

1. Berdasarkan fungsinya:
 - a. Pelabuhan umum: melayani berbagai jenis kapal dan kargo. Ini adalah pelabuhan yang umumnya memiliki berbagai fasilitas untuk menangani berbagai jenis muatan dan kapal.
 - b. Pelabuhan khusus: terfokus pada jenis kargo tertentu seperti pelabuhan barang kering (*dry bulk*), pelabuhan barang cair (*liquid bulk*), atau pelabuhan kontainer.
2. Berdasarkan jenis kapal yang dilayani Pelabuhan laut: terletak di pesisir laut, melayani kapal-kapal laut yang berlayar di laut lepas.
3. Berdasarkan lokasi geografis:

- a. Pelabuhan utama: terletak di kota besar atau pusat perdagangan utama, sering kali memiliki infrastruktur besar dan melayani volume lalu lintas yang tinggi.
 - b. Pelabuhan cabang: terletak di luar kota besar atau di kawasan tertentu untuk melayani kebutuhan khusus atau mengurangi beban pelabuhan utama.
4. Berdasarkan spesialisasi kargo:
- a. Pelabuhan kontainer: khusus untuk menangani kontainer dengan fasilitas seperti crane kontainer dan area penyimpanan khusus untuk kontainer.
 - b. Pelabuhan minyak: khusus untuk menangani minyak dan produk-produk minyak.
 - c. Pelabuhan *lng* (*liquid natural gas*): khusus untuk menangani pengangkutan dan penyimpanan *lng*.
5. Berdasarkan kegiatan:
- a. Pelabuhan perdagangan: terutama digunakan untuk kegiatan bongkar muat dan pertukaran barang.
 - b. Pelabuhan penumpang: terutama digunakan untuk kapal penunjang yang mengangkut orang ke tempat tujuan.

Komponen Pelabuhan

Pelabuhan terdiri dari beberapa bagian atau fasilitas yang berfungsi untuk mendukung berbagai kegiatan operasional dan layanan kepada kapal, barang, dan penumpang. Berikut adalah beberapa bagian utama dari sebuah pelabuhan:

1. Dermaga (*wharf* atau *quay*).
2. Terminal penumpang.
3. Terminal kargo.
4. Gudang dan penyimpanan.
5. Fasilitas keamanan.
6. Fasilitas navigasi dan bantuan kapal.
7. Fasilitas administrasi dan layanan umum.
8. Fasilitas logistik dan distribusi.
9. Fasilitas penyimpanan bahan bakar (*fueling facilities*).
10. Fasilitas pelayanan kapal (*ship services*).
11. Fasilitas industri (*industrial facilities*)

Kinerja Pelayanan

Kinerja pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna jasa (Tjiptono, 2019). Dalam konteks transportasi laut, kinerja pelayanan pelabuhan mencakup kelancaran proses naik-turun penumpang, ketersediaan fasilitas terminal, hingga sigapnya petugas di lapangan. Kualitas pelayanan ini umumnya dievaluasi melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman et al., 1988). Evaluasi terhadap dimensi-dimensi ini secara empiris terbukti menjadi acuan utama dalam menentukan kualitas operasional dan pelayanan pada berbagai pelabuhan penyeberangan penyeberangan di Indonesia (Darwis et al., 2021).

Penumpang Angkutan Laut

Penumpang angkutan laut didefinisikan sebagai setiap orang yang berada di atas kapal selain nakhoda dan awak kapal, yang menggunakan jasa angkutan perairan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain (Miro, 2012). Karakteristik penumpang penyeberangan laut sangat beragam dan memiliki ekspektasi spesifik yang berfokus pada faktor keselamatan (*safety*), keamanan (*security*), kenyamanan fasilitas penunjang, serta ketepatan waktu keberangkatan (Nasution, 2008). Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan dasar penumpang selama berada di area terminal hingga naik ke atas kapal menjadi indikator krusial dalam mengukur keberhasilan operasional sebuah pelabuhan.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu instrumen analisis kuantitatif yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh (agregat) dengan membandingkan tingkat kinerja atribut pelayanan dengan tingkat kepentingan atau harapan pengguna (Irawan, 2002). Metode ini sangat efektif digunakan dalam studi evaluasi fasilitas publik karena mampu merangkum banyak indikator penilaian menjadi satu angka indeks persentase tunggal (Aritonang, 2005).

Dalam kajian infrastruktur transportasi maritim, penerapan metode CSI yang dikombinasikan dengan atribut kepelabuhanan terbukti mampu memberikan rekomendasi yang akurat bagi pihak manajemen pengelola untuk meningkatkan mutu layanan terminal (Olorunniwo et al., 2006; Saputra et al., 2023). Skala pengukuran CSI berupa persentase, di mana rentang nilai di atas 80% atau 0,80 secara umum diklasifikasikan ke dalam kategori "Sangat Puas", sebagaimana yang kerap ditemukan pada studi kepuasan pengguna jasa penyeberangan laut di berbagai pelabuhan domestik (Sabaruddin et al., 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang didukung oleh pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendapatkan data yang valid, reliabel, dan objektif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa (penumpang) di Pelabuhan Sanur. Penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* (pengambilan sampel secara kebetulan) atau *purposive sampling*, di mana responden yang ditemui di pelabuhan dan bersedia mengisi kuesioner dijadikan sampel. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 40 responden untuk memenuhi kriteria kelayakan analisis statistik dasar (Suharsimi, 2006).

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert (1-5) yang mengukur tingkat harapan dan kenyataan pelayanan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS untuk menguji Validitas (nilai *Pearson Correlation* > 0,30) dan Reliabilitas (nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60). Selanjutnya, tingkat kepuasan diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui indeks kepuasan penumpang secara keseluruhan berdasarkan persentase skor rata-rata harapan dan kinerja nyata Pelabuhan (Cooper & Emory, 1995; Sugiyono, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian tentang Analisis Kinerja Pelayanan Penumpang Di Pelabuhan Sanur (Studi Kasus Penyeberangan Sanur - Nusa Penida) diawali dengan menjabarkan profil dari 40 responden pengguna jasa pelabuhan. Rincian karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Pelabuhan Sanur (n = 40)

Kategori	Deskripsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	22	55%
	Perempuan	18	45%
Maksud Perjalanan	Pariwisata / Liburan	25	62,5%
	Bekerja / Bisnis	10	25%
	Mengunjungi Keluarga	5	12,5%

1. Tingkat Validitas Penelitian

Dari hasil penelitian dapat menunjukkan semua indikator mempunyai nilai koefisien korelasi lebih besardari 0,30 sehingga dapapt dikatakan sudah valid (Muhammad, 2005). Hal ini menunjukkan instrumen penelitian sudah mampu memenuhi syarat validitas.

2. Tingkat Reliabilitas Penelitian.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *cronbach alphanya* yaitu 0.961 lebihdari 0.6 yang mengungkapkan instrumen penelitian telah mampu memenuhi kriteria reliabilitas.

3. Tingkat Faktor Mayor

Berdasarkan hasil analisis data, terdapat beberapa indikator yang menjadi faktor mayor penyumbang kepuasan penumpang. Kecepatan layanan di Pelabuhan Sanur mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,43 (kategori sangat puas). Hal ini menunjukkan bahwa sistem *ticketing* dan proses *boarding* telah berjalan efisien. Selain itu, ketersediaan informasi mengenai prosedur layanan dan pengaturan parkir juga dinilai sangat memuaskan oleh responden, masing-masing dengan skor 4,42 dan 4,35. Kondisi ini membuktikan bahwa penataan infrastruktur darat pelabuhan telah memberikan kemudahan mobilitas bagi penumpang.

4. Tingkat Faktor Minor

- Kompetensi pegawai sesuai tugas dan fungsinya dengan nilai rata-rata 3,7 dalam kategori puas.
- Petugas cepat tanggap dan sigap dalam menanggapi keluhanpenumpang
- Petugas selalu ada di tempat pelayanan ketika jam kerja

- d. Keberangkatan kapal sudah sesuai dengan jadwal
 - e. Sarana dan prasarana (pura/mushola, toilet, tempat duduk, dll) di terminal penumpang sudah lengkap dan memadai
5. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berdasarkan pengolahan matriks kinerja dan harapan dari 40 responden, diperoleh rekapitulasi perhitungan indeks kepuasan seperti yang disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No.	Indikator Pelayanan	Kinerja (Mean Satisfaction Score / MSS)	Kepentingan (Mean Importance Score / MIS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
A. Faktor Mayor					
1.	Kecepatan pelayanan (ticketing/boarding)	4,43	4,50	0,10	0,443
2.	Informasi prosedur dan layanan	4,43	4,50	0,10	0,443
3.	Pengaturan parkir	4,35	4,50	0,10	0,435
4.	Informasi transportasi lokal	4,28	4,50	0,10	0,428
5.	Kemudahan menemukan arah (signage)	4,30	4,50	0,10	0,430
B. Faktor Minor					
6.	Kompetensi pegawai sesuai tugas	3,70	4,50	0,10	0,370
7.	Petugas tanggap terhadap keluhan	3,75	4,50	0,10	0,375
8.	Petugas selalu ada di tempat	3,70	4,50	0,10	0,370
9.	Ketepatan jadwal keberangkatan kapal	3,86	4,50	0,10	0,386
10.	Kelengkapan sarana dan prasarana	3,80	4,50	0,10	0,380
TOTAL		40,60	45,00	1,00	4,06

Perhitungan CSI:

1. Nilai CSI = (Total WS / Skala Maksimal) x 100%
2. Nilai CSI = (4,06 / 5,00) x 100% = 81,2% (0,812)
3. Kategori: Sangat Puas (Rentang 81% - 100%).

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 0,812 atau 81,2%. Merujuk pada skala indeks kepuasan, rentang nilai 0,81 – 1,00 berada pada interval "Sangat Puas". Angka ini menegaskan bahwa secara agregat, kinerja pelayanan penumpang di Pelabuhan Sanur pasca revitalisasi telah memenuhi dan bahkan melampaui ekspektasi pengguna jasa.

KESIMPULAN

Dari observasi telah didapatkan simpulan faktor mayor mencakup kecepatan pelayanan, informasi prosedur dan layanan, pengaturan parkir, informasi transportasi lokal, dan kemudahan menemukan arah di Pelabuhan Sanur. Sementara itu, faktor minor meliputi kompetensi dan responsivitas petugas, ketersediaan petugas saat jam kerja, ketepatan jadwal kapal, kelengkapan sarana prasarana, serta tanggung jawab petugas terhadap tugasnya. Diketahui bahwa nilai rata-rata kepuasan konsumen adalah sebesar 0,812 kategori sangat baik yang mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan penumpang di Pelabuhan Sanur berada di posisi sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang R., L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Analisis dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Cooper, D. R., & Emory, W. (1995). *Business Research Methods*. Irwin.
- Darwis, F., Resti, M. E., & Hariyanto, B. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Pelabuhan Fery Juanga. *Jurnal Teknik SILITEK*, 1(1), 1–8.

- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kurniati, N. (2014). *EVALUASI PELAYANAN PENYEBERANGAN TERHADAP KESELAMATAN PENUMPANG (STUDI KASUS: SANUR-NUSA LEMBONGAN)*. <https://doi.org/10.25104/JPTD.V16I1.211>
- Kerlinger, f.n. 1986. *Asas-asas penelitian behavioral*. Yogyakarta: ugm press. Pradnyadari. 2022. Analisis kinerja pelayanan penumpang di pelabuhan sanur, (studi kasus: kinerja pelayanan pelabuhan sanur). *Undiknas journal*.
- Miro, F. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad, A. (2005). VALIDITAS KONSTRUK SKALA AFEK. *HUMANITAS: Indonesian Psychological Journal*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.26555/humanitas.v2i1.316> Menteri perhubungan republik indonesia. 2021. *Peraturan menteri perhubungan republik indonesia nomor 50 tahun 2021 tentang penyelenggaraan pelabuhan laut*.
- M nursidin. 2008. Pengaruh anggaran partisipatif terhadap kinerja manajerial melalui kesenjangan anggaran dan motivasi kerja pada pt (persero) pelabuhan indonesia-i medan nursidin universitas sumatera utara. *Jurnal universitas sumatera utara*.
- Nasution, M. N. (2008). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nina annisa, jufrizen, hazmanan khair maneggio. 2023. Pengaruh leader member exchange dan perceived organizational support terhadap job satisfaction pada pt pelabuhan indonesia (persero) tpk perawang. *Jurnal ilmiah magister manajemen 6 (2)*, 163-175.
- Nunnally (1978). "Validitas konstruk instrumen general self efficacy scale versi indonesia." *jurnal psikologi* 15.1
- Olorunniwo, F., Hsu, M. K., & Udo, G. J. (2006). Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance-Performance Analysis (IPA) sebagai Alat Ukur Layanan pada Pelabuhan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Roscoe, j. T. (1975). *Fundamental research statistics for the behavioural sciences: 2nd ed*. New york, ny: holt rinehart & winston. Roscoe. (1982). "Research methods for business", new york. Mcgraw hill Sekaran-bougie. (2013). *Research methods for business: a skill-building approach 6th ed*. West sussex, uk: john wiley & sons ltd.
- Sabaruddin, S., Hakim, R., & Tata, A. (2024). CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) of Speed Rum Harbort in Tidore Island City. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(12), 5245–5252.
- Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharma, M. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Tekno Mesin*, 9(2), 52–61.
- Sugiyono. (2006). *Kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta. <https://scholar.google.com/scholar?cluster=15223197268506352133&hl=en&oi=scholar>
- Suharsimi, A. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: rineka cipta, 134, 252
- Sugiyono (2006). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r & d*. bandung. alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Y syaharuddin. 2016. Pengaruh penilaian prestasi kerja, komitmen organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. Pelabuhan indonesia iv cabang samarinda ibnu yarham yamanie, *jurnal manajemen* 8 (1), 55-65.