

PENGUKURAN KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN LAUT DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (Studi Kasus PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil)

Atika Febrianti¹⁾, Sri Indriani²⁾, Emmalia Adriantantri³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang
Email : febrianti.atika01@gmail.com

Abstrak, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil salah satu pelayanan jasa penyeberangan dengan menggunakan kapal ferry, memiliki beberapa rute penyeberangan diantaranya rute Singkil - Pulau Banyak. Permasalahan pada rute Singkil – Pulau Banyak adalah banyaknya keluhan yang terjadi oleh penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan prioritas perbaikan pelayanan penyeberangan laut, dalam pengukurannya menggunakan nilai GAP dan menggunakan *Importance-Performance Analysis*. Pengukuran tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil yang diperoleh dari pengukuran nilai GAP berdasarkan dimensi *tangibles* (-0,111), *reliability* (-0,114), *responsiveness* (-0,124), *assurance* (-0,237), dan *emphaty* (0,023). Hasil analisis IPA menunjukkan atribut yang perlu diprioritaskan perbaikannya adalah atribut : Memberikan informasi yang jelas ketepatan waktu keberangkatan, Cepat merespon penumpang yang datang, Kemudahan mendapatkan dan Kejelasan Informasi waktu keberangkatan dan Petugas menerapkan protokol kesehatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Transportasi, Dimensi Kualitas Jasa, GAP, *Importance-Performance Analysis*

PENDAHULUAN

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) adalah salah satu yang menyediakan layanan penyeberangan dengan menggunakan kapal ferry. PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil mempunyai 6 rute pelayanan penyeberangan yaitu Singkil – Pulau Banyak, Pulau Banyak – Singkil, Singkil – Gunung Sitoli, Singkil – Sinabang, Sinabang – Singkil dan Gunung Sitoli – Singkil. Dalam observasi ini yang dijadikan penelitian ialah penyeberangan Singkil – Pulau Banyak.

Pulau Banyak merupakan salah satu keunggulan destinasi wisata yang ada di kabupaten Aceh Singkil, maka dari itu bukan hanya penduduk asli Pulau Banyak saja yang akan menyeberang, melainkan juga para wisatawan dari luar kota maupun mancanegara yang hendak ingin liburan ke Pulau Banyak. Dapat dipungkiri bahwa kualitas dari pelayanan penyeberangan rute Singkil – Pulau Banyak menjadi faktor penting untuk pariwisata di Aceh Singkil. Berikut data hasil wawancara dengan beberapa penumpang yang pernah menggunakan jasa penyeberangan kapal ferry di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil :

Tabel 1 Data Penumpang Menggunakan Jasa Kapal Ferry Yang Tidak puas

No	Jenis Dimensi	Jumlah (Orang)	Keterangan
1	Tangible (nyata)	10	Kurangnya Fasilitas Yang Memadai Dikapal Ferry.
2	Reliability (Kehandalanan)	11	Waktu Keterlambatan Yang Cukup Lama Sehingga Para Penumpang Menunggu. Tidak Adanya Pemberian Informasi Prosedur Keselamatan.
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	5	Kurangnya Ketanggapan petugas Dalam Memberikan Layanan
4	Assurance (Jaminan)	13	Kurangnya Kejelasan Informasi Kepada Penumpang
5	Emphaty (Kepedulian)	6	Kurangnya Keramahan Dan Kesopanan Dari Karyawan
	Total	45	

(Sumber : Hasil Wawancara)

Berdasarkan Tabel 1, hasil wawancara terhadap beberapa penumpang yang pernah menggunakan jasa penyeberangan kapal ferry tentang ketidakpuasan yang dirasakan, maka diperlukan suatu metode pengukuran kinerja pelayanan dan harapan pelayanan agar dapat mengetahui pelayanan apa yang harus ditingkatkan dengan metode *Service Quality* dengan menggunakan *voice of customer* sebagai variabel penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. *Service*

Quality digunakan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan realita dan ekspektasi atas layanan yang dirasakan oleh pengguna jasa. *Importance-Performance Analysis* merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing dimensi dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari masing-masing dimensi tersebut. (Jazuli M, Didi dan Handoyo, 2018).

Berdasarkan pendahuluan yang telah dituliskan, maka penelitian ini berfokus untuk mengukur nilai kepuasan penumpang berdasarkan nilai kesenjangan kepuasan dan harapan berdasarkan metode *service quality* dan menentukan prioritas perbaikan pelayanan menggunakan metode *Importance – Performance Analysis*.

METODE

Populasi dari penelitian ini adalah penumpang kapal ferry rute Singkil – Pulau Banyak. Berdasarkan tanggal keberangkatan kapal ferry di bulan Agustus 2020 dari PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil dengan populasi sebanyak 800 penumpang dan didapatkan sampel sebanyak 202 responden berdasarkan Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael (Sugiono, 2010; 128).

- Pengumpulan Data

1. Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung dengan melakukan pengamatan kapal ferry untuk mengetahui fasilitas fisik dan pelayanan secara langsung yang diberikan oleh petugas PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil guna mengukur tingkat kepuasan dari pelayanan yang berikan.

2. Penyebaran Kuisisioner

Penyebaran kuisisioner dilakukan untuk mengetahui nilai dari variabel – variabel yang digunakan berupa data yang akurat berdasarkan instrumen yang digunakan.

3. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mengetahui data yang diinginkan secara langsung dari penumpang untuk mengetahui tingkat kepuasan para penumpang.

- Pengolahan Data

1. Uji Validitas

Pada penelitian yang dilakukan, uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS Statistic 26*. Uji validitas (Mas Arrodd. 2016), validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan suatu instrumen dalam pengukuran.

2. Uji Reliabilitas

Pada penelitian yang dilakukan, uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software SPSS Statistic 26*. Menurut Hartanti dalam (Ilman R, Indriani S dan Adriantantri E. 2020), reliabilitas merupakan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan dianggap konsisten.

- Analisis Data

1. Metode *Service Quality*

Dikembangkan oleh tiga orang pakar kualitas layanan, A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994) (Abdul M F, 2018) *Service Quality* digunakan untuk membantu perusahaan dalam menganalisis sumber masalah kualitas pelayanan dan memahami cara – cara memperbaiki kualitas layanan. Metode *service quality* ini berfungsi untuk melihat kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi, yaitu: Nyata (*Tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Empathy*). (Permatasari T I, 2019).

2. *Importance-Performance Analysis*

Menurut Nasaputra dalam (Delima, Puspitasari, 2017), *Importance Performance Analysis* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan (ekspektasi) dan tingkat kinerjanya (persepsi). Dalam analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* digunakan diagram kartesius guna mengetahui posisi kuadran tiap atribut (Saputra F. 2016).

keakuratannya. Berikut adalah hasil beberapa uji instrumen :

Tabel 2 Hasil Uji Validitas 30 Responden

No	Uji Validitas					
	Kinerja		Harapan		Kepentingan	
	R Hitung	R Tabel	R Hitung	R Tabel	R Hitung	R Tabel
1	0,380	0,296	0,310	0,296	0,395	0,296
2	0,537	0,296	0,487	0,296	0,318	0,296
3	0,629	0,296	0,301	0,296	0,310	0,296
4	0,307	0,296	0,461	0,296	0,435	0,296
5	0,596	0,296	0,586	0,296	0,337	0,296
6	0,577	0,296	0,522	0,296	0,406	0,296
7	0,610	0,296	0,411	0,296	0,465	0,296
8	0,529	0,296	0,492	0,296	0,675	0,296
9	0,731	0,296	0,664	0,296	0,624	0,296
10	0,734	0,296	0,669	0,296	0,634	0,296
11	0,607	0,296	0,584	0,296	0,499	0,296
12	0,460	0,296	0,600	0,296	0,542	0,296
13	0,517	0,296	0,639	0,296	0,757	0,296
14	0,364	0,296	0,574	0,296	0,495	0,296
15	0,722	0,296	0,679	0,296	0,569	0,296
16	0,565	0,296	0,739	0,296	0,620	0,296
17	0,586	0,296	0,705	0,296	0,683	0,296
18	0,450	0,296	0,656	0,296	0,680	0,296

(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistic 26)

Dari tabel 2, Hasil Uji Validitas terhadap kuisioner harapan, kepuasan, dan kepentingan didapatkan nilai r hitungan lebih besar dibandingkan r tabel, jadi dapat dikatakan bahwa kuisioner telah valid.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

No	Uji Reliabilitas			
	Kinerja	Harapan	Kepentingan	λ Tabel
	λ Hitung	λ Hitung	λ Hitung	
1	0,865	0,881	0,844	0,6

(Sumber : Pengolahan Data SPSS Statistic 26)

Berdasarkan tabel 3, untuk uji reliabilitas diketahui nilai *Cronbach's alpha* > 0,6 sehingga kuisioner kinerja, harapan dan kepentingan yang telah dibuat dinyatakan realibel.

Perhitungan Service Quality

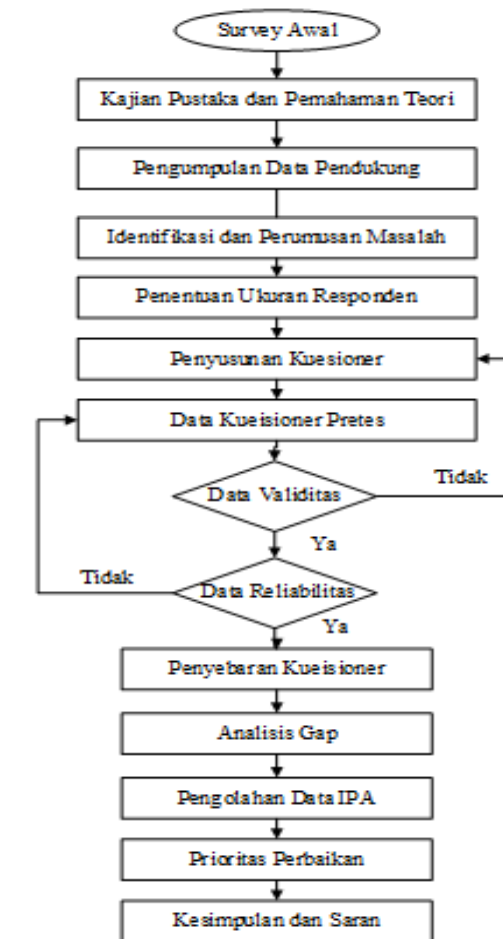
Nilai *service quality* didapatkan berdasarkan kuisioner harapan dan kepuasan yang telah disebar berdasarkan rumus berikut:

$$Q = P - E$$

Dimana :

Q = Kualitas Pelayanan Penumpang

E = Harapan Penumpang



Gambar 1 Diagram Alir

Pada gambar 1 menunjukkan tentang diagram alir dari penelitian yang diawali dengan survei awal, perumusan masalah dan menentukan tujuan penelitian dan dilanjutkan dengan uji instrumen dari alat ukur yang berupa kuisioner, dengan uji pretes yang telah dilakukan maka kuisioner dapat digunakan sebagai pengambilan data untuk nilai kepuasan, harapan, dan kepentingan guna menganalisis nilai GAP dan *Importance Performance Analysis*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen

Langkah pertama dalam penelitian ini ialah melakukan uji instrumen kepada penumpang kapal ferry rute Singkil – Pulau Banyak diluar jumlah sampel yang ditentukan dengan mengambil 30 responden. Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah kuisioner yang dijadikan alat ukur dalam memperoleh data dapat diandalkan

P = Kepuasan Penumpang
(Iriandika G W.Y, 2018)

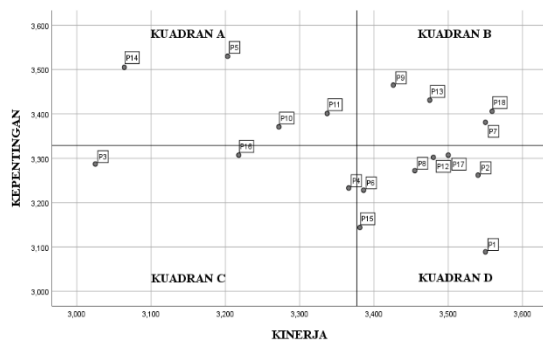
Berikut nilai *service quality* dari setiap dimensi yang telah diukur menggunakan rumus:

Tabel 4 Hasil Analisis GAP Penumpang Kapal Ferry di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil

Dimensi	Rata-rata nilai Harapan	Rata-rata nilai Kinerja	Rata-rata GAP
Nyata (<i>Tangible</i>)	3,370	3,48	-0,111
Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,379	3,493	-0,114
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,384	3,508	-0,124
Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,339	3,576	-0,237
Kepedulian (<i>Empathy</i>)	3,414	3,391	0,023

(Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Importance – Performance Analysis digunakan untuk menentukan atribut mana yang dianggap paling penting oleh penumpang berdasarkan nilai rata-rata kuisioner kinerja dan nilai kuisioner kepentingan. Dalam penentuan prioritas perbaikan atribut digunakan diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran. Kuadran yang terdapat pada diagram kartesius memiliki tingkat prioritas kepentingan masing-masing, seperti pada kuadran A yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Berikut hasil *Importance – Performance Analysis* :



(Sumber : Pengolahan Data *SPSS Statistic 26*)

Gambar 2 Diagram Kartesius

Pada gambar 2 menunjukkan posisi setiap atribut dari setiap dimensi kualitas berdasarkan hasil penilaian penumpang kapal ferry rute Singkil – Pulau Banyak terhadap dimensi kualitas pelayanan dari nilai kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh

penumpang kapal ferry rute Singkil – Pulau Banyak di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil terbagi menjadi empat bagian yaitu Kuadran A yang memiliki arti atribut yang dianggap sangat penting namun kinerjanya tidak memuaskan, untuk Kuadran B merupakan kuadran yang atributnya sangat penting dan memuaskan wajib dipertahankan, sedangkan Kuadran C merupakan atribut yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan dan Kuadran D merupakan kuadran yang atributnya kurang penting namun kinerja pelayanannya sangat memuaskan. (Tjiptono, Fandy. Chandra, Gregorius, 2016). Berikut tabel keterangan setiap atribut berdasarkan kuadrannya:

1. Kuadran A

Tabel 5 Atribut Dalam Kuadran A

No	Atribut	Kuadran (IPA)	Nilai GAP
1.	Memberikan informasi yang jelas ketepatan waktu keberangkatan (5)	A	-0,366
2.	Cepat merespon penumpang yang datang (10)	A	-0,228
3.	Kemudahan mendapatkan dan Kejelasan Informasi waktu keberangkatan (11)	A	-0,316
4.	Petugas menerapkan protokol kesehatan (14)	A	-0,51

(Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Pada tabel 5, atribut yang berada pada Kuadran A menunjukkan atribut dari dimensi yang dianggap sangat penting oleh penumpang, tetapi pelaksanaan/kinerjanya dianggap tidak sesuai harapan penumpang, maka sangat perlu dilakukannya prioritas perbaikan dalam atribut ini.

2. Kuadran B

Tabel 6 Atribut Dalam Kuadran B

No	Atribut	Kuadran (IPA)	Nilai GAP
1	Petugas melakukan tugas sesuai keahlian (7)	B	0,01
2	Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan (9)	B	-0,104
3	Keamanan di pelabuhan baik saat antrian loket dan dalam kapal (13)	B	-0,134
4	Perlakuan terhadap pengguna jasa tidak diskriminatif atau dibeda-bedakan (18)	B	0,128

(Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Pada tabel 6, atribut yang berada pada kuadran B memiliki arti penumpang menganggap atribut dari kuadran ini sangat

penting dan hasilnya sudah memuaskan sehingga kinerjanya wajib dipertahankan agar nilai kepuasannya tetap terjaga sesuai keinginan penumpang.

3. Kuadran C

Tabel 7 Atribut Dalam Kuadran C

No	Atribut	Kuadran (IPA)	Nilai GAP
1	Kebersihan dan kerapian lingkungan pelabuhan (3)	C	-0,366
2	Kejelasan atribut pengenalan petugas (4)	C	-0,094
3	Petugas mengucapkan salam pada awal dan akhir pelayanan (16)	C	-0,173

(Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Pada tabel 7, atribut yang berada pada kuadran C menunjukkan atribut dari beberapa dimensi yang kurang penting dan kurang memuaskan, sehingga penumpang bersikap biasa saja. Pada kuadran C tetap perlu dilakukan perbaikan guna memperbaiki nilai kepuasan, tetapi dalam upaya perbaikannya tidak masuk dalam prioritas perbaikan.

4. Kuadran D

Tabel 8 Atribut Dalam Kuadran D

No	Atribut	Kuadran (IPA)	Nilai GAP
1	Penampilan karyawan yang rapi dan profesional (1)	D	0,01
2	Peralatan, perlengkapan dan sarana yang lengkap (2)	D	0,005
3	Ketelitian petugas saat melakukan pelayanan (6)	D	0,014
4	Kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap kejadian yang timbul (8)	D	-0,04
5	Keramahan dan kejujuran karyawan (12)	D	0,01
6	Petugas selalu tersenyum saat menyapa penumpang (15)	D	0,01
7	Petugas mengutamakan kepentingan pengguna jasa (17)	D	0,129

(Sumber : Pengolahan Data *Microsoft Excel*)

Pada tabel 8 atribut yang berada pada kuadran D menunjukkan atribut dari beberapa dimensi yang kurang penting bagi penumpang, tetapi hasilnya memuaskan, sehingga perlu adanya pemerataan kinerja dari setiap petugas di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil untuk atribut-atribut yang masih kurang memuaskan seperti pada kuadran A dan kuadran C agar nilai kepuasan pada kuadran tersebut dapat meningkat.

Pada analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* didapatkan atribut yang masuk dalam prioritas yang sangat perlu diperbaiki kualitas pelayanannya ialah Memberikan informasi yang jelas ketepatan waktu keberangkatan (5), Cepat merespon penumpang yang datang (10), Kemudahan mendapatkan dan Kejelasan Informasi waktu keberangkatan (11) dan Petugas menerapkan protokol kesehatan (14).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan menggunakan metode *service quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Dari hasil perhitungan *service quality* menggunakan perbandingan *GAP Analysis* dengan tingkat kepuasan pada pelayanan penyeberangan penumpang kapal ferry rute Singkil – Pulau Banyak di PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil didapat hasil sebagai berikut:
 - Pada dimensi *tangibles* (Nyata) memiliki nilai rata-rata GAP yang bersifat negatif sebesar -0,111 yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan atau keinginan penumpang kapal ferry rute Singkil – Pulau Banyak sebagai pengguna jasa penyeberangan.
 - Pada dimensi *reliability* (Kehandalan) memiliki nilai rata-rata GAP yang bersifat negatif sebesar -0,114 yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan atau keinginan penumpang kapal ferry rute Singkil – Pulau Banyak sebagai pengguna jasa penyeberangan.
 - Pada dimensi *responsiveness* (Daya Tanggap) memiliki nilai rata-rata GAP yang bersifat negatif sebesar -0,124 yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan atau keinginan penumpang kapal ferry rute Singkil – Pulau Banyak sebagai pengguna jasa penyeberangan.
 - Pada dimensi *assurance* (Jaminan) memiliki nilai rata-rata GAP yang bersifat negatif sebesar -0,237 yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan harapan atau keinginan penumpang kapal ferry rute Singkil – Pulau Banyak sebagai pengguna jasa penyeberangan.

- Pada dimensi *emphaty* (Kepedulian) memiliki nilai rata-rata GAP yang bersifat positif sebesar 0,023 yang menunjukkan kesesuaian nilai kepuasan pada penumpang kapal ferry rute Singkil – Pulau Banyak sebagai pengguna jasa sudah sesuai dengan harapan.
2. Berdasarkan *Importance – Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius didapatkan atribut yang diprioritaskan untuk perbaikan kualitas pelayanan perbankan ialah :
- (5) Memberikan informasi yang jelas ketepatan waktu keberangkatan.
 - (10) Cepat merespon penumpang yang datang.
 - (11) Kemudahan mendapatkan dan Kejelasan Informasi waktu keberangkatan.
 - (14) Petugas menerapkan protokol kesehatan.

Atribut yang berada pada kuadran A tersebut dianggap penting penumpang kapal ferry rute Singkil – Pulau Banyak akan tetapi pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan penumpang kapal ferry rute Singkil – Pulau Banyak, maka dari itu perlu dilakukan strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan jasa dalam bidang transportasi laut.

Saran

Saran yang diberikan pada penelitian ini yaitu:

1. Memprioritaskan perbaikan kualitas pelayanan penyeberangan pada penumpang kapal ferry rute Singkil – Pulau Banyak dengan atribut yang dianggap penting dan dianggap penumpang kurang memuaskan.
2. Melakukan pelatihan berkala kepada petugas PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil agar lebih cepat tanggap dalam melayani penumpang.
3. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambahkan bagian *maintenance*, seperti surat tertulis bahwasanya kapal dapat beroperasi untuk penyeberangan, agar penumpang dapat mengetahui bahwa kapal layak digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arrod, M M. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus Pada Pt Jne Di Bandar Lampung)*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Iriandika, G W.Y. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Indeks Dan Service Quality*. Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Ilman R, Indriani S dan Adriantantri E. 2020. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Bpr Syariah Kota Mojokerto Dengan Metode Service Quality*. Jurnal Valtech, 3 (2): 86-92.
- Jazuli Muhammad, Didi S dan Handoyo. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Pt. Xyz*. Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi, 01 (01): 67-75.
- Abdul M F. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis*. Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Delima M dan Puspitasari D. 2017. *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Cs Knalpot Semarang Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Permatasari Titis I. 2019. *Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Swot Dan Service Quality Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Batu*. Jurnal Valtech, 2(2): 165-173.
- Saputra F. 2016. *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Kapal Kmp.Teluk Sinabang*. Fakultas Teknik, Universitas Teuku Umar, Meulaboh.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F dan Chandra, G. 2016. *Service Quality and satisfaction*. Edisi 4. Penerbit Andi, Yogyakarta.