

## DAFTAR PUSTAKA

- Asri, S. (2016). Model Desain Kapal Penyeberangan Berdasarkan Permintaan Jasa Angkutan dan Fasilitas Pelabuhan. Disertasi.
- Darmadi, D., Arifin, M. Z., & Agustin, I. W. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau–Penajam, Balikpapan. *Media Teknik Sipil*, 14(1), 42-50
- Intari, Dwi Esti, Woelandari Fathonah, and Gusfika Firanti. "Kajian Kinerja Pelayanan Angkutan Perintis Penyeberangan Pulau Tunda–Karangantu." *Teknika: Jurnal Sains dan Teknologi* 15.1 (2019): 49-61.
- Kramadibrata, Soedjono. (2002). Perencanaan Pelabuhan. Institut Teknologi Bandung.
- Levenburg, N. M., & Magal, S. R. (2004). Applying importance-performance analysis to evaluate e-business strategies among small firms. *E-Service*, 3(3), 29-48.
- Mudana, I. K. (2014). Optimalisasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Perintis Pada Lintas Bengkulu-Pulau Enggano. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(8), 421-432.
- Nasution, M. N. (1996). Manajemen Transportasi. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. (2004). Manajemen Transportasi (Edisi Kedua). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40
- Perhubungan, P. M. (2017). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.
- Perhubungan, P. M. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Minimal Pelayanan Angkutan Penyeberangan.
- Perhubungan, P. M. (2012). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 26 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan
- Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas Perspektif Global. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Shalihah, F. (2016). Eksistensi Konsep Negara Kepulauan (The Archipelagic State) Dalam United Nation Convention on The Law of The Sea (UNCLOS) 1982 Terhadap Kedaulatan Wilayah Perairan Perbatasan Indonesia.

- Sipayung, E., & Gunawan, A. S. (2013). Pengembangan Sistem Penilaian Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Telematika*, 8(1), 22.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2017. Pemasaran Strategik. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI)

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat persetujuan izin penelitian



Nomor : PR.0/0806/IX/ASDP-SLY/2022  
 Perihal : Persetujuan izin Penelitian

Selayar, 07 September 2022  
 Kepada  
 Yth. Universitas Hasanuddin

Di-  
 TEMPAT

1. Merindakanjuti Universitas Hasanuddin Nomor: 2157/S.01/PTSP/2022 tanggal 26 Agustus 2022 Perihal Permohonan Data Penelitian Mahasiswa
2. Sehubungan dengan butir 1 (satu) di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan penelitian dimaksud dapat kami setujui pelaksanaannya di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Selayar sebagaimana berikut :

No	Nama	NIM	Prodi	Institusi	Judul Skripsi
1	Muhammad Al Qadri Ramadhan	D031181505	Teknik Perkapalan	Universitas Hasanuddin	Analisis kinerja pelayananan KMP. Opudi Trayek Pelabuhan Sorowako-Pelabuhan Nuha Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan
2	A. Adinda Nadhirataliah Dwivanka Pratiwi	D031181018	Teknik Perkapalan	Universitas Hasanuddin	Analisis Kelayakan Tarif angkutan rute Pelabuhan Sorowako-Pelabuhan Nuha
3	Ahmad Firdaus	D031181327	Teknik Perkapalan	Universitas Hasanuddin	Analisis Kinerja Angkutan penyeberangan Danau Towuti Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan
4	A. Alfian Saputra	D031181028	Teknik Perkapalan	Universitas Hasanuddin	Analisis Kinerja Pelabuhan Sorowako, Danau Matano Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan
5	A. Lalu Alfath Indrajaya	D031181501	Teknik Perkapalan	Universitas Hasanuddin	

3. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan penelitian tersebut adalah sebagai berikut :
  1. Mematuhi semua peraturan yang berlaku;
  2. Tidak mempublikasikan hasil penelitian kecuali untuk keperluan penyusunan skripsi;
  3. Penelitian / pengambilan data tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
  4. Melaporkan hasil pelaksanaan penelitian / pengambilan data kepada kantor Cabang PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Selayar;
  5. Surat izin ini akan dicabut atau dianggap tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut di atas, atau sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan.
4. Demikian disampaikan, untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan, terima kasih.

A.n GENERAL MANAGER  
 MANAGER KEUANGAN DAN SDM DAN UMUM SELAYAR



**we bridge the nation**  
 "Bangga Menyatukan Nusantara"

Lampiran 2 Kuisisioner Tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan angkutan penyeberangan danau Towuti

**KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA PELAYANAN  
ANGKUTAN PENYEBERANGAN DANAU TOWUTI**

**Biodata Responden**

Nama :  
 Alamat :  
 Jenis Kelamin :  
 Usia :  
 Pekerjaan :  Swasta     Wiraswasta     Pelajar/Mahasiswa  
                    PNS             TNI/Polri         Lainnya  
 Maksud perjalanan :  non bisnis (Rekreasi, kunjung keluarga, dll)  
                                    Bisnis ( Dinas dalam rangka pekerjaan)  
                                    mudik atau pulang kampung  
                                    Lainnya

**Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1. Mohon dengan hormat dan kesediaan anda untuk menjawab semua pertanyaan yang disediakan.
2. Berikan tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.
3. Jawablah sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu harapkan dan rasakan selama menggunakan jasa penyeberangan kapal penyeberangan KMP Pangkilang.

Pernyataan (Jenis Pelayanan)	Kepentingan					Kinerja				
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
<b>KESELAMATAN</b>										
1. Informasi seputar keselamatan dan kesehatan										
2. Ketersediaan fasilitas Keselamatan										
3. Ketersediaan fasilitas Kesehatan										
<b>KEAMANAN &amp; KETERTIBAN</b>										
4. Fasilitas keamanan dan ketertiban										
5. Petugas keamanan										
6. Informasi seputar gangguan keamanan										
<b>KENYAMANAN</b>										
7. Ruang Penumpang										
8. Toilet										
9. Tempat ibadah										
10. Lampu penerangan pada ruang penumpang										
11. Fasilitas kebersihan										
12. Fasilitas pengatur suhu										
13. Area merokok										
14. Kantin / cafetaria										
15. Kondisi fisik kapal										

<b>KEMUDAHAN</b>										
16. Informasi pelayanan penumpang										
17. Fasilitas tempat penyimpanan barang (bagasi) penumpang										
18. Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal										
19. Fasilitas kemudahan naik dan turun penumpang										
<b>KESETARAAN</b>										
20. Fasilitas bagi ibu menyusui										
21. Fasilitas bagi penyandang difable										
<b>KETERATURAN</b>										
22. Ketepatan waktu keberangkatan dan sandar kapal di pelabuhan tujuan										
23. ketepatan waktu berlayar										

Lampiran 3 Data hasil kuesioner tingkat kepentingan/harapan

Responden	HASIL JAWABAN RESPONDEN TERHADAP TINGKAT KEPENTINGAN / HARAPAN PADA SETIAP ATRIBUT PELAYANAN																						
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23
1	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	3	2	5	5
2	5	4	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	4
3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
7	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
17	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
20	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
21	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5
23	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
24	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5



26	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5
27	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
29	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
30	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	2	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
34	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
35	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5
37	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5
38	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	3	3	5	4	5	4	5	3	5	5
39	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
40	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
41	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
42	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
45	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
47	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
49	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
50	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5
52	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4
53	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5
55	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5

Lampiran 4 Data hasil kuesioner tingkat kinerja

Responden	HASIL JAWABAN RESPONDEN TERHADAP TINGKAT KINERJA PADA SETIAP ATRIBUT PELAYANAN																						
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23
1	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	3	3	5	5
2	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	2	5	5
5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	5	5	1	1	5	5
6	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
7	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	1	1	5	5
10	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	4	4
11	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	1	1	5	5
12	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	2	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	1	1	5	5
14	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5
17	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	1	1	4	4
18	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	1	1	5	5
19	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	1	1	5	5
20	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	2	4	4
21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	5
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5
24	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	4	4	2	4	4	5	2	4	3	1	1	3	4
25	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	5	5

26	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	1	1	5	5
28	2	3	2	3	2	2	4	5	5	3	1	2	1	3	4	3	1	2	1	4	3	4	4
29	3	5	4	3	2	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	2	2	5	2	2	2	5	5
30	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	2	3	3	3	5	4	1	3	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3	4	3
32	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4
33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
35	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	3	1	1	5	5
36	5	5	4	3	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	2	2	5	5
37	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4
38	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4
39	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	1	1	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	2	2	5	5
41	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	2	2	5	5
42	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	2	2	5	5
43	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5
44	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	1	1	5	5
45	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	2	2	5	5
46	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	5	5
47	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	2	2	5	5
48	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5
49	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	2	5	5
50	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	2	4	4	2	2	5	5
51	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	2	2	5	5
52	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	2	5	5
53	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	2	5	5
54	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
55	4	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	5

Lampiran 5 Data *manifest* per bulan pelabuhan timampu

Bulan	Jumlah Trip	Jumlah dan Jenis Muatan								
		Penumpang	Kendaraan Golongan							
			I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Januari	36	749	-	148	-	57	36	-	-	-
Februari	36	873	-	125	-	67	59	-	-	-
Maret	36	857	-	133	-	75	64	-	-	-
April	36	234	-	152	-	54	61	-	-	-
Mei	37	602	-	110	-	49	50	-	-	-
Juni	33	444	-	186	-	36	26	-	-	-
Juli	36	530	-	180	-	28	17	-	-	-
Agustus	36	249	-	148	-	22	14	-	-	-
September	34	288	-	176	-	30	9	-	-	-
Oktober	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
November	34	334	-	134	-	19	4	-	-	-
Desember	37	548	-	241	-	41	13	-	-	-

Lampiran 6 Data *manifest* per bulan pelabuhan tokalimbo

Bulan	Jumlah Trip	Jumlah dan Jenis Muatan								
		Penumpang	Kendaraan Golongan							
			I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Januari	36	627	-	147	-	41	7	-	-	-
Februari	36	709	-	147	-	41	9	-	-	-
Maret	36	715	-	168	-	27	4	-	-	-
April	36	309	-	193	-	37	22	-	-	-
Mei	37	571	-	93	-	50	15	-	-	-
Juni	33	525	-	204	-	33	6	-	-	-
Juli	36	523	-	229	-	36	9	-	-	-
Agustus	36	316	-	186	-	21	5	-	-	-
September	34	294	-	166	-	32	0	-	-	-
Oktober	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
November	34	345	-	128	-	10	2	-	-	-
Desember	37	584	-	241	-	28	13	-	-	-

Lampiran 7 Penyebaran kuisisioner penelitian



