

DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, (1997). Prinsip-Prinsip *Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi.
- 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.
- Lovelock, Christopher H. (1991). *SERVQUAL: Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*. Prentice hall, New Jersey.
- Muchson, M., & MM, S. (2017). *Statistik Deskriptif. Spasi Media*.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1998). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37.
- Perhubungan, P. M. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 35 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut*.
- Perhubungan, P. M. (2017). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 104 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan*.
- Perhubungan, P. M. (2022). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Sungai dan Danau*.
- Pratiwi, Risdianti. (2018). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Kapal di Pelabuhan Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Sahfitri, V. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 19(1), 79-90.
- Sipayung, E., & Gunawan, A. S. (2013). *Pengembangan Sistem Penilaian Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Telematika*, 8(1), 22.
- Soraya, Syarifah. (2021). *Evaluasi Kinerja Terminal Penumpang Angkutan Laut di Pelabuhan Tengkyu I Kota Tarakan*. Universitas Borneo Tarakan.
- Wance, Marno. (2018). *Efektifitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Pelayanan PT. ASDP Pelabuhan Bastiong Tahun 2017)*. Universitas Muhammadiyah Maluku Utara.
- Weku, Dhesya. (2021). *Analisa Kapasitas Parkir Pada Pelabuhan Tengkyu I Kota Tarakan*. Universitas Borneo Tarakan.
- Wiyono, Briansyah. (2020). *Perancangan Sistem Pembelian Tiket Online Speedboat Pelabuhan Tengkyu I Kota Tarakan*. Universitas Muhammadiyah Malang.

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Evaluasi Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Penyeberangan *Speedboat* Tengkeyu I Kota Tarakan

Biodata Responden

- Nama :
- Jenis Kelamin :
- Usia :
- Asal (berangkat dari mana?) :
- Tujuan :
- Waktu menunggu di terminal :
- Waktu yang dihabiskan untuk mendapatkan tiket (menit/jam):
- Pekerjaan : Swasta Wiraswasta Pelajar/Mahasiswa
 PNS TNI/Polri Lainnya
- Tujuan perjalanan : non bisnis (Rekreasi, kunjungan keluarga, dll)
 Bisnis (Dinas dalam rangka pekerjaan)
 mudik atau pulang kampung
 Lainnya

Petunjuk Pengisian Kuisisioner

1. Mohon dengan hormat dan kesediaan anda untuk menjawab semua pertanyaan yang disediakan.
2. Berikan tanda (√) pada jawaban yang anda pilih.
3. Keterangan :
 - Harapan
 - SP : Sangat Penting
 - P : Penting
 - CP : Cukup Penting
 - KP : Kurang Penting
 - TP : Tidak Penting
 - Kinerja
 - SP : Sangat Penting
 - P : Penting
 - CP : Cukup Penting
 - KP : Kurang Penting
 - TP : Tidak Penting

LAMPIRAN 2

Harapan Pengguna Jasa					Pernyataan (Jenis Pelayanan) Terminal Penumpang Pelabuhan Tenggayu I	Kinerja Penyedia Jasa				
SP	P	CP	KP	TP		SP	P	CP	KP	TP
KESELAMATAN DAN KESEHATAN										
					• Informasi seputar keselamatan dan kesehatan					
					• Ketersediaan fasilitas keselamatan					
					• Ketersediaan fasilitas kesehatan					
KEAMANAN DAN KETERTIBAN										
					• Fasilitas keamanan dan ketertiban					
					• Fasilitas naik turun penumpang dari dan ke kapal					
					• Pos petugas keamanan					
					• Informasi seputar gangguan keamanan					
					• Peralatan dan pendukung keamanan					
KEHANDALAN/KETERATURAN										
					• Kemudahan untuk mendapatkan tiket					
					• Fasilitas informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal					
KENYAMANAN										
					• Ruang tunggu					
					• Gate/koridor					
					• Toilet					
					• Tempat Ibadah					
					• Penerangan					
					• Suhu Ruangan					
					• Kebersihan					
					• Ruang Pelayanan Kesehatan					
					• Area Merokok					
KEMUDAHAN										
					• Informasi Pelayanan					
					• Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kapal					
					• Informasi angkutan lanjutan					
					• Fasilitas layanan penumpang					
					• Tangga untuk naik dan turun penumpang dari dan ke kapal					
					• Tempat parkir					
					• Pelayanan bagasi penumpang					
KESETARAAN										
					• Fasilitas bagi ibu menyusui					
					• Fasilitas bagi penyandang difable					

Lampiran 3

No	Nama	Gender	Usia	Pekerjaan	Asal	Tujuan
1	Herman	Laki-laki	38	Wiraswasta	Tarakan	Tanjung Selor
2	Heriansyah	Laki-laki	29	PNS	Tarakan	Tanjung Selor
3	Akmal Budiansyah	Laki-laki	32	Wiraswasta	Tarakan	Tanjung Selor
4	Wijaya Triadi	Laki-laki	29	Lainnya	Tanjung Selor	Pulau Bunyu
5	Hasan Basri	Laki-laki	26	Wiraswasta	Tanjung Selor	Pulau Bunyu
6	Jupriansyah	Laki-laki	35	Swasta	Tarakan	Nunukan
7	Abu Bakar	Laki-laki	42	PNS	Tarakan	Tanjung Selor
8	Wahyu Eko Prasetyo	Laki-laki	26	PNS	Tarakan	Nunukan
9	Rahmat Yani	Laki-laki	20	Mahasiswa	Tarakan	Nunukan
10	Budiansyah	Laki-laki	20	Mahasiswa	Tarakan	Nunukan
11	Arnoldus	Laki-laki	21	Mahasiswa	Tarakan	Nunukan
12	Yanto Budieutomo	Laki-laki	27	Wiraswasta	Tanjung Selor	Pulau Bunyu
13	Gregorius Devara	Laki-laki	22	Mahasiswa	Tarakan	Malinau
14	Michael Yusua Putra	Laki-laki	19	Mahasiswa	Tarakan	Malinau
15	Andi Yusuf Ananta	Laki-laki	28	Wiraswasta	Tanjung Selor	Pulau Bunyu
16	Rakha Pratama	Laki-laki	27	Swasta	Tarakan	Malinau
17	Wira Rafi	Laki-laki	30	PNS	Tarakan	Tanjung Selor
18	Wahyudin	Laki-laki	32	Swasta	Tarakan	Nunukan
19	Salam Ramadhan	Laki-laki	31	PNS	Tarakan	Nunukan
20	Yusril Malawi	Laki-laki	20	Mahasiswa	Tarakan	Nunukan
21	Rahmat	Laki-laki	22	Mahasiswa	Tarakan	Malinau
22	Yoshua Putra	Laki-laki	27	Swasta	Pulau Bunyu	Malinau
23	Zulkifli Amin	Laki-laki	30	Swasta	Tarakan	Tanjung Selor
24	Ryan Nurfauzan	Laki-laki	27	PNS	Tarakan	KTT
25	Ssyafiq Guswin	Laki-laki	33	Wiraswasta	Tarakan	KTT
26	Muh. Dzakwan	Laki-laki	35	Swasta	Tanjung Selor	Pulau Bunyu
27	Ahmat Suherman	Laki-laki	30	Swasta	Makassar	Tanjung Selor
28	Muh. Ridwan	Laki-laki	26	Swasta	Makassar	Tanjung Selor
29	Muh. Muchtar	Laki-laki	21	Mahasiswa	Makassar	Tanjung Selor
30	Muh. Budiansyah	Laki-laki	35	PNS	Pulau Bunyu	KTT
31	Eko Prasetyo	Laki-laki	29	PNS	Pulau Bunyu	KTT

32	Moh. Rizki Abi	Laki-laki	26	Wiraswasta	Tarakan	Tanjung Selor
33	Alamsyah	Laki-laki	35	Swasta	Tarakan	Tanjung Selor
34	Moh. Rifky Aditya	Laki-laki	22	Polisi	Tarakan	Tanjung Selor
35	Ridwan Nur	Laki-laki	21	Polisi	Tarakan	Tanjung Selor
36	Muh. Syahrul Bahri	Laki-laki	27	Swasta	Tarakan	Malinau
37	Muh. Dhika Baskara	Laki-laki	22	Swasta	Tarakan	Malinau
38	Yadi	Laki-laki	51	Wiraswasta	Tarakan	Malinau
39	Nur Rizki	Laki-laki	41	Swasta	Tarakan	KTT
40	Nanang	Laki-laki	42	Wiraswasta	Tarakan	KTT
41	Hendro Suratno	Laki-laki	39	Swasta	Tarakan	Tanjung Selor
42	Wahyudin Umar	Laki-laki	43	Swasta	Pulau Bunyu	Tanjung Selor
43	Andi Nursyam	Laki-laki	44	PNS	Tarakan	Tanjung Selor
44	Tengku Amar	Laki-laki	35	Wiraswasta	Tarakan	Tanjung Selor
45	Moh. Didin Gunawan	Laki-laki	19	Mahasiswa	Tarakan	KTT
46	Mahardika Utama	Laki-laki	29	Swasta	Tarakan	Pulau Bunyu
47	Nurdin Ali	Laki-laki	37	Swasta	Tarakan	Pulau Bunyu
48	Wawan Kurniawan	Laki-laki	28	Swasta	Tarakan	Tanjung Selor
49	Arie Ruswan	Laki-laki	42	Swasta	Pulau Bunyu	Malinau
50	Suhardianto	Laki-laki	39	Swasta	Tarakan	Malinau
51	Herda Adam	Perempuan	28	Swasta	Tarakan	Tanjung Selor
52	Herindah Adam	Perempuan	32	Swasta	Tarakan	Tanjung Selor
53	Nurlina	Perempuan	58	Lainnya	Tarakan	Tanjung Selor
54	Yuliana Bahtiar	Perempuan	38	PNS	Tarakan	KTT
55	Eka Mawar	Perempuan	25	Swasta	Tarakan	KTT
56	Nurrannisa	Perempuan	25	Swasta	Tarakan	KTT
57	Melisa Yusmidah	Perempuan	22	Mahasiswi	Tarakan	Malinau
58	Cahaya Putri Aman	Perempuan	23	Swasta	Tarakan	Tanjung Selor
59	Nenianti	Perempuan	35	Lainnya	Pulau Bunyu	Tanjung Selor
60	Rismatul Anni	Perempuan	37	Swasta	Tarakan	Pulau Bunyu
61	Hertina	Perempuan	31	Wiraswasta	Tarakan	Pulau Bunyu
62	Awindah Putri	Perempuan	28	PNS	Tarakan	Pulau Bunyu
63	Hikmawati	Perempuan	36	Swasta	Tarakan	Tanjung Selor
64	Ninik Angraini	Perempuan	32	Swasta	Tarakan	Malinau
65	Silvia Ananta	Perempuan	26	Wiraswasta	Tarakan	Malinau
66	Dewi Lathifah	Perempuan	30	Swasta	Pulau Bunyu	Malinau
67	Muthia Khairunnisa	Perempuan	19	Mahasiswi	Tarakan	Tanjung Selor
68	Adinda Amanda	Perempuan	20	Mahasiswi	Tarakan	Tanjung Selor
69	Nur Putri Afzila	Perempuan	22	Mahasiswi	Tarakan	Tanjung Selor
70	Sarina	Perempuan	23	Swasta	Tarakan	Tanjung Selor

71	Wahyuni	Perempuan	38	Swasta	Tarakan	Tanjung Selor
72	Afrilia Iswani	Perempuan	30	PNS	Tarakan	Tanjung Selor
73	Hadiatun Hasanah	Perempuan	35	Lainnya	Tarakan	Tanjung Selor
74	Wa Ode Putri	Perempuan	29	Lainnya	Pulau Bunyu	Tanjung Selor
75	Arjanti	Perempuan	20	Mahasiswa	Tarakan	KTT
76	Darmawati	Perempuan	40	Lainnya	Tarakan	KTT
77	Wika Andita Eno	Perempuan	27	Swasta	Tarakan	KTT
78	Ahdiyati Ananta Umar	Perempuan	33	Swasta	Tarakan	KTT
79	Estianti	Perempuan	18	Mahasiswa	Tarakan	Pulau Bunyu
80	Siti Khadijah	Perempuan	18	Mahasiswa	Tarakan	Pulau Bunyu
81	Endang	Perempuan	39	Lainnya	Tarakan	Tanjung Selor
82	Fajrianti Ismail	Perempuan	22	Mahasiswa	Tarakan	Tanjung Selor
83	Harumi Hartini	Perempuan	39	Lainnya	Tarakan	Malinau
84	Riskianti Puspa	Perempuan	27	Lainnya	Tarakan	Malinau
85	Ramlah	Perempuan	25	Swasta	Pulau Bunyu	Malinau
86	Fani Septiani	Perempuan	23	Lainnya	Tarakan	Malinau
87	Ayu Lestari	Perempuan	30	Wiraswasta	Tarakan	Nunukan
88	Putri Dhani	Perempuan	27	Wiraswasta	Tarakan	Nunukan
89	Khumairah Kasma	Perempuan	23	Mahasiswa	Tarakan	Nunukan
90	Adinda Ramadhan	Perempuan	22	Mahasiswa	Tarakan	Nunukan
91	Indah Nurjannah	Perempuan	22	Mahasiswa	Tarakan	Nunukan
92	uswatun Hasanah	Perempuan	37	Lainnya	Tarakan	Nunukan
93	Putri Mumtazah	Perempuan	23	PNS	Tarakan	KTT
94	Sukmawati	Perempuan	35	Lainnya	Tarakan	KTT
95	Sartika Dewi	Perempuan	26	Wiraswasta	Tarakan	KTT
96	Nurasmi Syukur	Perempuan	24	Wiraswasta	Tarakan	KTT
97	Riska Amartya Wahyuni	Perempuan	25	Swasta	Tarakan	Tanjung Selor
98	Nurilmi	Perempuan	37	Lainnya	Tarakan	KTT
99	Kartika Putri	Perempuan	29	Wiraswasta	Tarakan	KTT
100	Wa Ode Andini	Perempuan	21	Mahasiswa	Tarakan	Tanjung Selor

LAMPIRAN 4

Olah data kendaraan yang parkir dan jumlah penumpang dalam 1 minggu

Tanggal	MOTOR		MOBIL		Penumpang
	DROP	PARKIR	DROP	PARKIR	
	<15 mnt	>15 mnt	<25 mnt	>25 mnt	
01-Jun	1148	1001	808	303	1057
02-Jun	876	725	740	305	1289
03-Jun	910	777	676	294	1063
04-Jun	817	993	664	319	1148
05-Jun	699	674	682	282	1128
06-Jun	793	741	676	214	1161
07-Jun	930	796	690	255	1494
Rata2 Total	882	815	705	282	1191

Rata-rata persentase penggunaan lahan parkir motor dan mobil dalam 1 minggu

- Motor
 = (Rata-rata total motor parkir / Rata-rata total penumpang) x 100%
 = $(815 / 1191) \times 100\%$
 = 68,5 %
- Mobil
 = (Rata-rata total mobil parkir / Rata-rata total penumpang) x 100%
 = $(282 / 1191) \times 100\%$
 = 24 %

Penumpang yang menggunakan kendaraan motor dan mobil

- Motor
 = Persentase penggunaan kendaraan motor x jumlah penumpang kapal
 = 68,5% x 30 penumpang
 = 20,5 dibulatkan 21 penumpang
- Mobil
 = Persentase penggunaan kendaraan mobil x jumlah penumpang kapal
 = 24% x 30 penumpang
 = 7,1 dibulatkan 8 penumpang