

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Haevah reza dkk. “Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen”. *Jurnal Sistem Cerdas* 03, No. 02 (2020): 243-244.
- Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Kelas II Pelabuhan Bajoe.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 1995. “Norma Standar Pedoman Manual Petunjuk Teknis LLAJ (Lalu Lintas dan Angkutan Jalan)”.
- Erika. 2020. Spesifikasi KMP di Pelabuhan Bajoe. *Skripsi*. Palembang: Politeknik Transportasi SDP.
- Hasan, M. Haswar. 2010. Analisis Operasi Angkutan Penyebrangan Bajo’e – Kolaka. *Skripsi*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Jinca, M.Y. 2011. Transportasi Laut Indonesia, Analisis Sistem dan Studi Kasus. Brilian Internasional. Surabaya.
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor PP 001/5/2/DJPL-17 Tentang Penetapan Petunjuk Teknis Penyusunan Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan Pelabuhan.
- Keputusan Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Panjang Nomor KP. 004/10/5/KSOP-Pjg.2022 Tentang Standar Pelayanan Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Panjang.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 Tentang Terminal Transportasi Jalan.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan.
- Lovelock, Christopher H. 1991. *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall.
- Nasution, M. 1996. Manajemen Transportasi. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L.L. 1998. “SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing* 64, No. 1 (1998): 12-40.
- i, Eka dkk. “Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang Kapal Motor penyeberangan (KMP) Perdana Nusantara, Pelabuhan Bajoe, Kabupaten one”. *Jurnal Maritim* 13, No.1 (2023): 2.



Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2015
Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2021
Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 104 Tahun 2017
Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penyeberangan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2021 Tentang
Penyelenggaraan Bidang Pelayaran.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 1996 Tentang
Kepelabuhanan.

PT. ASDP Indonesia (Persero) Cabang Bajoe.

Purina, Arien dkk. “Terminal Penumpang Pelabuhan di Tarakan Tema: *Neo Vernakular*”. Jurnal PENGILON 5, No.1 (2021): 467.

Widodo, Sanusi Mulyo dan Joko Sutopo. “Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce* Model *Business to Customer*”. Jurnal Informatika Upgris 4, No. 1 (2018): 40.



Lampiran 1 Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan di Terminal Pelabuhan Penyeberangan Bajoe.

PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG

Kepentingan					Pernyataan (Jenis Pelayanan)	Kinerja					KETERANGAN
SP	P	CP	KP	TP		SP	P	CP	KP	TP	
5	4	3	2	1	KESELAMATAN	5	4	3	2	1	
					1. Bagaimana ketersediaan informasi seputar keselamatan dan kesehatan?						
					2. Bagaimana ketersediaan alat pemadam kebakaran di area pelabuhan?						
					3. Bagaimana ketersediaan petunjuk jalur evakuasi di area pelabuhan?						
					4. Bagaimana ketersediaan titik kumpul evakuasi di area pelabuhan?						
					5. Bagaimana fasilitas ruang medis di area pelabuhan?						
					6. Bagaimana ketersediaan perlengkapan P3K?						
KEAMANAN DAN KETERTIBAN											
					7. Bagaimana fasilitas keamanan dan ketertiban (CCTV)?						
					8. Bagaimana kinerja petugas keamanan di pelabuhan?						
					9. Bagaimana pelayanan informasi seputar gangguan keamanan (premanisme)?						
					10. Bagaimana ketersediaan ruang tunggu untuk penumpang dan pengantar/penjemput?						
KEHANDALAN/KETERATURAN											
					11. Bagaimana kemudahan dalam pembelian tiket/pencetakan tiket kapal?						
					12. Bagaimana jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal?						



Lampiran 2 Rekapitulasi Data Produksi Kedatangan Harian Kapal Bulan Oktober Tahun 2023.

TANGGAL	NAMA KAPAL KMP	TIBA	JUMLAH TRIP	PENUMPANG		JML PNP	KENDARAAN												JML KEND. R2	JML KEND. R4	JML KEND. BUS	JML KEND. TRUCK	JML ALAT BERAT
				DEWASA	ANAK		GOL.	GOL.	GOL.	GOL IV		GOL V		GOL VI		GOL.	GOL.	GOL.					
							I	II	III	PNP.	BRG.	PNP.	BRG.	PNP.	BRG.	VII	VIII	IX					
01 Oktober 2023	FAIS	17:50	1	180	8	188	0	22	0	6	1	0	10	0	1	0	0	0	22	7	0	11	0
	KOTA MUNA	20:50	1	124	4	128	0	5	0	0	1	3	2	0	0	0	1	0	5	1	3	2	1
	MANDALA N.	2:50	1	143	12	155	0	21	0	1	0	3	8	0	1	2	0	0	21	1	3	11	0
JUMLAH			3	447	24	471	0	48	0	7	2	6	20	0	2	2	1	0	48	9	6	24	1
02 Oktober 2023	PERMATA N.	18:20	1	137	11	148	0	12	0	6	1	0	5	0	1	1	0	0	12	7	0	7	0
	KOTA BUMI	21:10	1	174	14	188	0	13	0	1	2	2	3	1	2	0	0	0	13	3	3	5	0
	MASAGENA	1:30	1	197	15	212	0	13	0	4	0	3	0	1	0	1	0	0	13	4	4	1	0
JUMLAH			3	508	40	548	0	38	0	11	3	5	8	2	3	2	0	0	38	14	7	13	0
03 Oktober 2023	RAJA DILAUT	18:40	1	175	11	186	0	10	0	7	3	0	4	0	3	0	2	0	10	10	0	7	2
	MANDALA N.	21:30	1	63	5	68	0	6	0	2	1	1	2	0	0	0	0	0	6	3	1	2	0
	MISHIMA	0:55	1	188	8	196	0	11	0	3	1	4	0	1	2	1	0	0	11	4	5	3	0
JUMLAH			3	426	24	450	0	27	0	12	5	5	6	1	5	1	2	0	27	17	6	12	2
04 Oktober 2023	KOTA MUNA	18:35	1	140	6	146	0	5	0	4	1	0	12	0	4	0	0	0	5	5	0	16	0
	MASAGENA	21:25	1	141	14	155	0	19	0	5	2	1	6	0	3	1	0	0	19	7	1	10	0
	FAIS	1:15	1	295	12	307	0	14	0	5	1	5	5	1	1	0	0	0	14	6	6	6	0
JUMLAH			3	576	32	608	0	38	0	14	4	6	23	1	8	1	0	0	38	18	7	32	0
05 Oktober 2023	KOTA BUMI	18:20	1	127	17	144	0	18	0	6	1	0	2	0	2	3	0	0	18	7	0	7	0
	MISHIMA	20:50	1	106	8	114	0	11	0	3	1	1	3	0	0	1	0	0	11	4	1	4	0
	PERMATA N.	0:50	1	227	22	249	0	10	0	3	0	7	6	0	3	0	0	0	10	3	7	9	0
JUMLAH			3	460	47	507	0	39	0	12	2	8	11	0	5	4	0	0	39	14	8	20	0
06 Oktober 2023	MANDALA N.	18:20	1	118	7	125	0	8	0	2	0	0	5	0	5	0	0	0	8	2	0	10	0
	FAIS	20:50	1	173	6	179	0	6	0	2	1	2	1	0	2	0	0	0	6	3	2	3	0
	RAJA DILAUT	23:55	1	187	9	196	0	14	0	1	0	3	1	2	0	1	0	0	14	1	5	2	0
JUMLAH			3	478	22	500	0	28	0	5	1	5	7	2	7	1	0	0	28	6	7	15	0
07 Oktober 2023	MASAGENA	18:10	1	133	8	141	0	18	0	4	2	0	4	0	4	0	0	0	18	6	0	8	0
	PERMATA N.	21:55	1	107	8	115	0	3	0	3	0	2	3	0	0	4	0	1	3	3	2	7	1
	KOTA MUNA	1:10	1	193	5	198	0	8	0	3	0	5	1	1	0	1	0	0	8	3	6	2	0
JUMLAH			3	433	21	454	0	29	0	10	2	7	8	1	4	5	0	1	29	12	8	17	1



08 Oktober 2023	MISHIMA	10:00	1	131	9	140	0	11	0	2	0	0	6	0	3	1	0	0	11	2	0	10	0
	RAJA DILAUT	12:45	1	181	8	189	0	11	0	8	0	2	1	0	0	0	0	0	11	8	2	1	0
	KOTA BUMI	16:50	1	219	14	233	0	12	0	3	2	4	2	0	1	1	0	0	12	5	4	4	0
JUMLAH			3	531	31	562	0	34	0	13	2	6	9	0	4	2	0	0	34	15	6	15	0
09 Oktober 2023	FAIS	17:45	1	235	11	246	0	12	0	5	2	0	9	0	2	2	0	0	12	7	0	13	0
	KOTA MUNA	22:20	1	115	4	119	0	6	0	1	0	1	0	0	2	1	0	0	6	1	1	3	0
	MANDALA N.	2:40	1	224	14	238	0	10	0	3	0	4	0	2	0	0	0	0	10	3	6	0	0
JUMLAH			3	574	29	603	0	28	0	9	2	5	9	2	4	3	0	0	28	11	7	16	0
10 Oktober 2023	PERMATA N.	18:20	1	181	14	195	0	15	0	1	2	0	4	0	2	0	0	0	15	3	0	6	0
	KOTA BUMI	21:10	1	163	8	171	0	12	0	1	1	2	1	1	0	1	0	0	12	2	3	2	0
	MASAGENA	1:43	1	212	11	223	0	17	0	3	2	4	3	0	0	1	0	0	17	5	4	4	0
JUMLAH			3	556	33	589	0	44	0	5	5	6	8	1	2	2	0	0	44	10	7	12	0
11 Oktober 2023	RAJA DILAUT	18:00	1	177	9	186	0	13	0	4	4	0	8	0	2	0	0	0	13	8	0	10	0
	MANDALA N.	21:30	1	80	5	85	0	13	0	4	0	1	1	0	0	0	0	0	13	4	1	1	0
	MISHIMA	0:50	1	268	11	279	0	21	0	4	0	6	2	1	0	0	0	0	21	4	7	2	0
JUMLAH			3	525	25	550	0	47	0	12	4	7	11	1	2	0	0	0	47	16	8	13	0
12 Oktober 2023	KOTA MUNA	18:00	1	169	9	178	0	5	0	4	0	0	8	0	4	3	0	0	5	4	0	15	0
	MASAGENA	21:00	1	152	9	161	0	15	0	1	0	2	6	0	3	1	0	0	15	1	2	10	0
	FAIS	0:40	1	246	11	257	0	11	0	4	0	5	2	0	0	0	0	0	11	4	5	2	0
JUMLAH			3	567	29	596	0	31	0	9	0	7	16	0	7	4	0	0	31	9	7	27	0
13 Oktober 2023	KOTA BUMI	18:00	1	115	9	124	0	14	0	1	5	0	6	0	4	0	0	0	14	6	0	10	0
	MISHIMA	21:00	1	113	7	120	0	9	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	9	3	2	0	0
	PERMATA N.	00.01	1	189	13	202	0	9	0	5	3	4	1	1	1	3	0	0	9	8	5	5	0
JUMLAH			3	417	29	446	0	32	0	7	10	6	7	1	5	3	0	0	32	17	7	15	0
14 Oktober 2023	MANDALA N.	18:40	1	121	7	128	0	8	0	0	1	0	5	0	2	0	0	0	8	1	0	7	0
	FAIS	21:00	1	145	7	152	0	5	0	1	1	1	1	0	5	0	0	0	5	2	1	6	0
	RAJA DILAUT	0:20	1	199	8	207	0	3	0	1	0	5	4	1	3	0	0	0	3	1	6	7	0
JUMLAH			3	465	22	487	0	16	0	2	2	6	10	1	10	0	0	0	16	4	7	20	0
15 Oktober 2023	MASAGENA	18:10	1	148	16	164	0	14	0	5	1	0	8	0	5	0	0	0	14	6	0	13	0
	PERMATA N.	21:50	1	109	11	120	0	4	0	0	0	3	2	0	0	1	0	0	4	0	3	3	0
	KOTA MUNA	1:10	1	175	6	181	0	8	0	4	0	4	1	0	2	0	0	0	8	4	4	3	0
JUMLAH			3	432	33	465	0	26	0	9	1	7	11	0	7	1	0	0	26	10	7	19	0
r 2023	MISHIMA	18:00	1	111	8	119	0	12	0	7	2	0	10	0	2	0	0	0	12	9	0	12	0
	RAJA DILAUT	20:30	1	134	4	138	0	12	0	2	2	2	1	0	0	0	0	0	12	4	2	1	0
	KOTA BUMI	0:30	1	212	14	226	0	8	0	3	1	4	0	2	1	0	0	0	8	4	6	1	0
AH			3	457	26	483	0	32	0	12	5	6	11	2	3	0	0	0	32	17	8	14	0



17 Oktober 2023	FAIS	19:45	1	181	6	187	0	10	0	6	1	0	8	0	2	3	0	0	10	7	0	13	0
	KOTA MUNA	20:40	1	135	3	138	0	3	0	1	1	2	1	0	3	0	0	0	3	2	2	4	0
	MANDALA N.	1:47	1	105	8	113	0	4	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	4	2	2	0	0
JUMLAH			3	421	17	438	0	17	0	8	3	3	9	1	5	3	0	0	17	11	4	17	0
18 Oktober 2023	PERMATA N.	18:30	1	124	11	135	0	8	0	5	1	0	11	0	1	0	0	0	8	6	0	12	0
	KOTA BUMI	21:00	1	118	15	133	1	4	0	3	1	2	1	0	0	1	0	0	5	4	2	2	0
	MASAGENA	1:39	1	198	16	214	0	8	0	1	0	4	1	2	0	0	0	0	8	1	6	1	0
JUMLAH			3	440	42	482	1	20	0	9	2	6	13	2	1	1	0	0	21	11	8	15	0
19 Oktober 2023	RAJA DILAUT	18:10	1	161	10	171	0	7	0	5	2	0	15	0	2	0	0	0	7	7	0	17	0
	MANDALA N.	21:10	1	78	7	85	0	6	0	2	0	1	1	0	3	0	0	0	6	2	1	4	0
	MISHIMA	1:00	1	189	11	200	0	4	0	4	0	5	2	0	0	0	0	0	4	4	5	2	0
JUMLAH			3	428	28	456	0	17	0	11	2	6	18	0	5	0	0	0	17	13	6	23	0
20 Oktober 2023	KOTA MUNA	18:00	2	154	4	158	0	13	0	2	1	0	11	0	0	2	0	0	13	3	0	13	0
	MASAGENA	22:00	2	94	12	106	0	8	0	3	1	1	2	0	2	0	0	0	8	4	1	4	0
	FAIS	1:00	2	260	8	268	0	17	0	1	0	4	1	1	2	0	0	0	17	1	5	3	0
JUMLAH			6	508	24	532	0	38	0	6	2	5	14	1	4	2	0	0	38	8	6	20	0
21 Oktober 2023	KOTA BUMI	18:00	1	131	14	145	0	13	0	2	1	0	7	0	4	3	0	0	13	3	0	14	0
	MISHIMA	20:45	1	101	6	107	0	6	0	4	3	2	0	0	0	0	0	0	6	7	2	0	0
	PERMATA N.	0:50	1	195	15	210	0	10	0	3	0	5	1	1	0	0	0	0	10	3	6	1	0
JUMLAH			3	427	35	462	0	29	0	9	4	7	8	1	4	3	0	0	29	13	8	15	0
22 Oktober 2023	MANDALA N.	18:20	1	84	3	87	0	9	0	2	3	0	7	0	4	5	0	0	9	5	0	16	0
	FAIS	21:00	1	180	9	189	0	12	0	3	0	2	0	0	1	0	0	0	12	3	2	1	0
	RAJA DILAUT	23:50	1	184	11	195	0	9	0	2	0	5	1	1	0	0	0	0	9	2	6	1	0
JUMLAH			3	448	23	471	0	30	0	7	3	7	8	1	5	5	0	0	30	10	8	18	0
23 Oktober 2023	MASAGENA	17:50	1	136	10	146	0	9	0	4	0	0	6	0	5	1	0	0	9	4	0	12	0
	PERMATA N.	21:30	1	74	5	79	0	10	0	2	0	1	1	0	0	1	0	0	10	2	1	2	0
	KOTA MUNA	0:30	1	185	11	196	0	10	0	0	1	5	1	1	0	1	0	0	10	1	6	2	0
JUMLAH			3	395	26	421	0	29	0	6	1	6	8	1	5	3	0	0	29	7	7	16	0
24 Oktober 2023	MISHIMA	18:30	1	116	11	127	0	11	0	2	1	1	8	0	4	0	0	0	11	3	1	12	0
	RAJA DILAUT	21:00	1	148	8	156	0	9	0	4	0	2	3	0	2	1	0	0	9	4	2	6	0
	KOTA BUMI	0:30	1	159	13	172	0	12	0	3	1	3	5	0	3	1	0	0	12	4	3	9	0
JUMLAH			3	423	32	455	0	32	0	9	2	6	16	0	9	2	0	0	32	11	6	27	0



25 Oktober 2023	FAIS	18:17	1	193	9	202	0	21	0	7	1	0	11	0	3	1	0	0	21	8	0	15	0
	KOTA MUNA	20:40	1	150	8	158	0	7	0	2	0	1	3	0	2	1	0	0	7	2	1	6	0
	MANDALA N.	2:30	1	223	15	238	0	7	0	1	1	5	3	2	1	0	0	0	7	2	7	4	0
JUMLAH			3	566	32	598	0	35	0	10	2	6	17	2	6	2	0	0	35	12	8	25	0
26 Oktober 2023	PERDANA N.	18:10	1	90	10	100	0	15	0	5	0	0	10	0	4	0	0	0	15	5	0	14	0
	KOTA BUMI	21:00	1	134	12	146	0	12	0	2	0	2	3	0	2	1	0	0	12	2	2	6	0
	MASAGENA	1:10	1	218	16	234	0	11	0	0	1	6	3	0	0	0	0	0	11	1	6	3	0
JUMLAH			3	442	38	480	0	38	0	7	1	8	16	0	6	1	0	0	38	8	8	23	0
27 Oktober 2023	FAIS	17:40	1	112	6	118	0	14	0	0	2	0	6	0	1	3	0	0	14	2	0	10	0
	MISHIMA	13:00	1	106	8	114	0	7	0	1	0	2	0	0	1	0	0	0	7	1	2	1	0
	PERMATA N.	1:08	1	172	13	185	0	8	0	4	1	4	5	1	0	1	0	0	8	5	5	6	0
JUMLAH			3	390	27	417	0	29	0	5	3	6	11	1	2	4	0	0	29	8	7	17	0
28 Oktober 2023	KOTA MUNA	17:15	1	164	4	168	0	10	0	4	2	0	8	0	2	2	0	0	10	6	0	12	0
	MASAGENA	19:58	1	96	7	103	0	3	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	3	2	1	1	0
	RAJA DILAUT	23:25	1	191	7	198	0	10	0	3	0	4	1	1	0	1	0	0	10	3	5	2	0
JUMLAH			3	451	18	469	0	23	0	9	2	5	9	1	3	3	0	0	23	11	6	15	0
29 Oktober 2023	KOTA BUMI	17:50	1	108	12	120	0	10	0	2	2	0	5	0	5	1	0	0	10	4	0	11	0
	PERMATA N.	19:20	1	103	7	110	0	7	0	5	0	2	3	0	0	0	0	0	7	5	2	3	0
	PERDANA N.	0:12	1	90	10	100	0	5	0	5	0	3	1	1	1	0	0	0	5	5	4	2	0
JUMLAH			3	301	29	330	0	22	0	12	2	5	9	1	6	1	0	0	22	14	6	16	0
30 Oktober 2023	MANDALA N.	18:30	1	136	3	139	0	4	0	2	2	0	9	0	1	0	0	0	4	4	0	10	0
	RAJA DILAUT	20:20	1	191	5	196	0	6	1	2	0	2	1	0	3	0	0	0	7	2	2	4	0
	FAIS					0													0	0	0	0	0
JUMLAH			2	327	8	335	0	10	1	4	2	2	10	0	4	0	0	0	11	6	2	14	0



Lampiran 3 Rekapitulasi Data Produksi Keberangkatan Harian Kapal Bulan Oktober Tahun 2023.

TANGGAL	NAMA KAPAL KMP	BERANGKAT	JUMLAH TRIP	PENUMPANG		JML PNP	KENDARAAN											JML KEND. R2	JML KEND. R4	JML KEND. BUS	JML KEND. TRUCK	JML ALAT BERAT	
				DEWASA	ANAK		GOL.	GOL.	GOL.	GOL IV		GOL V		GOL VI		GOL.	GOL.						GOL.
							I	II	III	PNP.	BRG.	PNP.	BRG.	PNP.	BRG.	VII	VIII						IX
01 Oktober 2023	KOTA BUMI	10:20	1	277	4	281	0	16	0	7	1	3	2	2	6	4	1	0	16	8	5	12	1
	MISHIMA	12:25	1	91	3	94	0	6	0	0	1	0	5	0	7	2	0	0	6	1	0	14	0
	PERMATA N.	17:20	1	210	10	220	0	13	0	3	1	3	4	0	3	1	0	0	13	4	3	8	0
JUMLAH			3	578	17	595	0	35	0	10	3	6	11	2	16	7	1	0	35	13	8	34	1
02 Oktober 2023	MANDALA N.	11:00	1	150	10	160	0	5	0	2	3	1	9	0	4	2	0	0	5	5	1	15	0
	FAIS	13:00	1	203	18	221	0	13	0	3	4	0	8	0	2	2	1	0	13	7	0	12	1
	RAJA DILAUT	16:50	1	187	21	208	0	14	0	1	2	1	6	0	6	1	0	0	14	3	1	13	0
JUMLAH			3	540	49	589	0	32	0	6	9	2	23	0	12	5	1	0	32	15	2	40	1
03 Oktober 2023	MASAGENA	10:00	1	238	3	241	0	11	0	9	4	5	9	1	4	2	0	0	11	13	6	15	0
	PERMATA N.	13:30	1	150	10	160	0	8	0	2	0	2	3	1	1	0	0	0	8	2	3	4	0
	KOTA MUNA	16:50	1	159	13	172	0	9	0	6	4	1	3	0	2	0	0	0	9	10	1	5	0
JUMLAH			3	547	26	573	0	28	0	17	8	8	15	2	7	2	0	0	28	25	10	24	0
04 Oktober 2023	MISHIMA	12:20	1	268	13	281	0	16	0	6	4	5	8	1	1	0	2	0	16	10	6	9	2
	RAJA DILAUT	15:00	1	16	10	26	0	11	0	5	1	0	4	0	0	1	1	0	11	6	0	5	1
	KOTA BUMI	17:15	1	203	8	211	0	19	0	6	2	3	13	0	2	1	0	0	19	8	3	16	0
JUMLAH			3	487	31	518	0	46	0	17	7	8	25	1	3	2	3	0	46	24	9	30	3
05 Oktober 2023	FAIS	9:45	1	197	28	225	0	11	0	8	1	4	5	1	0	3	2	0	11	9	5	8	2
	KOTA MUNA	12:40	1	108	8	116	0	5	0	2	6	0	13	0	2	0	0	0	5	8	0	15	0
	MANDALA N.	17:00	1	110	10	120	0	14	0	1	1	1	3	0	1	3	0	0	14	2	1	7	0
JUMLAH			3	415	46	461	0	30	0	11	8	5	21	1	3	6	2	0	30	19	6	30	2
06 Oktober 2023	PERMATA N.	11:20	1	230	17	247	0	2	0	5	4	4	3	1	1	3	3	0	2	9	5	7	3
	KOTA BUMI	14:30	1	164	8	172	0	14	0	8	1	2	8	0	3	2	3	0	14	9	2	13	3
	MASAGENA	16:30	1	99	7	106	0	2	0	3	1	1	8	0	8	3	0	0	2	4	1	19	0
JUMLAH			3	493	32	525	0	18	0	16	6	7	19	1	12	8	6	0	18	22	8	39	6
07 Oktober 2023	RAJA DILAUT	10:10	1	229	14	243	0	17	0	2	5	4	6	1	4	2	0	0	17	7	5	12	0
	MANDALA N.	12:50	1	120	10	130	0	15	0	1	1	0	4	0	1	1	2	0	15	2	0	6	2
	MISHIMA	16:50	1	108	11	119	0	14	0	3	5	1	9	0	2	0	0	0	14	8	1	11	0
JUMLAH			3	457	35	492	0	46	0	6	11	5	19	1	7	3	2	0	46	17	6	29	2



08 Oktober 2023	KOTA MUNA	10:00	1	179	19	198	0	8	0	1	5	4	5	0	1	1	0	0	8	6	4	7	0
	MASAGENA	12:35	1	251	17	268	0	17	0	2	2	3	4	1	5	2	0	0	17	4	4	11	0
	FAIS	16:00	1	217	31	248	0	10	0	2	7	4	4	0	1	0	4	0	10	9	4	5	4
JUMLAH			3	647	67	714	0	35	0	5	14	11	13	1	7	3	4	0	35	19	12	23	4
09 Oktober 2023	KOTA BUMI	9:30	1	170	19	189	0	11	0	6	7	2	3	0	2	1	0	0	11	13	2	6	0
	MISHIMA	12:40	1	101	9	110	0	10	0	5	1	0	7	0	3	2	0	0	10	6	0	12	0
	PERMATA N.	17:40	1	120	10	130	0	15	0	3	1	1	12	0	2	0	0	0	15	4	1	14	0
JUMLAH			3	391	38	429	0	36	0	14	9	3	22	0	7	3	0	0	36	23	3	32	0
10 Oktober 2023	MANDALA N.	10:00	1	170	10	180	0	6	0	3	7	4	0	1	2	2	0	0	6	10	5	4	0
	FAIS	12:50	1	179	14	193	0	7	0	1	2	1	1	0	4	3	2	0	7	3	1	8	2
	RAJA DILAUT	17:00	1	130	15	145	0	11	0	3	6	1	12	0	2	1	0	0	11	9	1	15	0
JUMLAH			3	479	39	518	0	24	0	7	15	6	13	1	8	6	2	0	24	22	7	27	2
11 Oktober 2023	MASAGENA	10:30	1	307	22	329	0	11	0	9	7	3	4	1	7	3	1	0	11	16	4	14	1
	PERMATA N.	13:10	1	180	16	196	0	6	0	4	1	0	0	0	6	2	0	0	6	5	0	8	0
	KOTA MUNA	16:30	1	132	15	147	0	9	0	4	1	3	7	0	3	2	0	0	9	5	3	12	0
JUMLAH			3	619	53	672	0	26	0	17	9	6	11	1	16	7	1	0	26	26	7	34	1
12 Oktober 2023	MISHIMA	10:00	1	255	16	271	0	7	0	7	5	5	4	1	2	1	0	0	7	12	6	7	0
	RAJA DILAUT	13:00	1	198	19	217	0	19	0	2	2	1	7	0	5	1	1	0	19	4	1	13	1
	KOTA BUMI	16:30	1	184	13	197	0	13	0	3	1	1	8	0	6	5	0	0	13	4	1	19	0
JUMLAH			3	637	48	685	0	39	0	12	8	7	19	1	13	7	1	0	39	20	8	39	1
13 Oktober 2023	FAIS	10:00	1	278	33	311	0	14	0	5	2	6	3	1	2	2	0	0	14	7	7	7	0
	KOTA MUNA	13:10	1	98	7	105	0	10	0	5	15	0	6	0	4	0	0	0	10	20	0	10	0
	MANDALA N.	16:25	1	98	7	105	0	10	0	5	15	0	6	0	4	0	0	0	10	20	0	10	0
JUMLAH			3	474	47	521	0	34	0	15	32	6	15	1	10	2	0	0	34	47	7	27	0
14 Oktober 2023	PERMATA N.	10:50	1	186	10	196	0	5	0	7	3	2	4	1	2	2	0	0	5	10	3	8	0
	KOTA BUMI	12:50	1	135	12	147	0	14	0	1	2	1	11	0	1	0	0	0	14	3	1	12	0
	MASAGENA	17:20	1	162	12	174	0	18	0	5	1	1	4	0	2	1	0	0	18	6	1	7	0
JUMLAH			3	483	34	517	0	37	0	13	6	4	19	1	5	3	0	0	37	19	5	27	0
15 Oktober 2023	RAJA DILAUT	10:20	1	339	22	361	0	11	0	5	6	4	4	2	4	0	0	0	11	11	6	8	0
	MANDALA N.	13:00	1	140	13	153	0	9	0	1	3	3	8	0	0	3	1	0	9	4	3	11	1
	MISHIMA	16:40	1	238	20	258	0	16	0	6	4	2	8	0	5	0	0	0	16	10	2	13	0
JUMLAH			3	717	55	772	0	36	0	12	13	9	20	2	9	3	1	0	36	25	11	32	1
r 2023	KOTA MUNA	10:15	1	186	12	198	0	13	0	6	5	2	9	0	3	1	0	0	13	11	2	13	0
	MASAGENA	12:50	1	254	17	271	0	33	0	5	2	0	10	0	8	0	0	0	33	7	0	18	0
	FAIS	17:40	1	118	7	125	0	16	0	2	1	1	2	0	0	1	2	0	16	3	1	3	2
AH			3	558	36	594	0	62	0	13	8	3	21	0	11	2	2	0	62	21	3	34	2



17 Oktober 2023	KOTA BUMI	10:30	1	280	17	297	0	25	0	7	16	4	10	1	3	0	0	0	25	23	5	13	0
	MISHIMA	12:40	1	132	13	145	0	9	0	22	8	1	3	0	1	2	0	0	9	30	1	6	0
	PERMATA N.	16:30	1	110	5	115	0	9	0	3	2	2	5	0	2	0	0	0	9	5	2	7	0
JUMLAH			3	522	35	557	0	43	0	32	26	7	18	1	6	2	0	0	43	58	8	26	0
18 Oktober 2023	MANDALA N.	10:00	1	160	15	175	0	9	0	5	5	5	5	1	2	2	0	0	9	10	6	9	0
	FAIS	13:30	1	169	23	192	0	18	0	5	3	0	6	0	2	3	0	0	18	8	0	11	0
	RAJA DILAUT	16:40	1	192	15	207	0	9	0	1	0	3	10	0	4	2	0	0	9	1	3	16	0
JUMLAH			3	521	53	574	0	36	0	11	8	8	21	1	8	7	0	0	36	19	9	36	0
19 Oktober 2023	MASAGENA	11:50	1	329	21	350	0	13	0	8	4	3	9	2	5	2	2	0	13	12	5	16	2
	PERMATA N.	14:50	1	180	16	196	0	8	0	1	1	1	4	0	2	4	1	0	8	2	1	10	1
	KOTA MUNA	17:00	1	86	1	87	0	9	0	5	0	1	5	0	2	1	1	0	9	5	1	8	1
JUMLAH			3	595	38	633	0	30	0	14	5	5	18	2	9	7	4	0	30	19	7	34	4
20 Oktober 2023	MISHIMA	13:30	1	254	27	281	0	10	0	19	5	6	4	0	2	2	0	0	10	24	6	8	0
	RAJA DILAUT	16:15	1	194	15	209	0	6	0	6	11	0	6	0	5	0	0	0	6	17	0	11	0
	KOTA BUMI	18:00	1	184	17	201	0	15	0	4	2	1	9	0	9	0	0	0	15	6	1	18	0
JUMLAH			3	632	59	691	0	31	0	29	18	7	19	0	16	2	0	0	31	47	7	37	0
21 Oktober 2023	FAIS	9:30	1	280	31	311	0	12	0	2	3	5	2	1	4	1	0	0	12	5	6	7	0
	KOTA MUNA	12:45	1	129	9	138	0	6	0	3	4	0	3	0	2	0	0	0	6	7	0	5	0
	MANDALA N.	16:35	1	120	10	130	0	11	0	7	1	1	5	0	5	0	0	0	11	8	1	10	0
JUMLAH			3	529	50	579	0	29	0	12	8	6	10	1	11	1	0	0	29	20	7	22	0
22 Oktober 2023	PERMATA N.	10:20	1	180	16	196	0	7	0	5	5	5	6	1	0	0	0	0	7	10	6	6	0
	KOTA BUMI	14:00	1	206	21	227	0	8	0	6	3	1	10	0	6	1	0	0	8	9	1	17	0
	MASAGENA	16:40	1	237	12	249	0	5	0	1	1	3	10	0	2	1	0	0	5	2	3	13	0
JUMLAH			3	623	49	672	0	20	0	12	9	9	26	1	8	2	0	0	20	21	10	36	0
23 Oktober 2023	RAJA DILAUT	10:00	1	267	15	282	0	10	0	4	3	1	10	1	6	0	0	0	10	7	2	16	0
	MANDALA N.	13:50	1	170	18	188	0	12	0	3	0	1	6	0	2	3	4	0	12	3	1	11	4
	MISHIMA	16:40	1	156	27	183	0	21	0	0	2	1	2	0	4	1	0	0	21	2	1	7	0
JUMLAH			3	593	60	653	0	43	0	7	5	3	18	1	12	4	4	0	43	12	4	34	4
24 Oktober 2023	KOTA MUNA	9:10	1	177	21	198	0	3	0	8	8	5	4	1	0	1	0	0	3	16	6	5	0
	MASAGENA	13:15	1	201	16	217	0	8	0	17	9	2	5	0	2	1	0	0	8	26	2	8	0
	FAIS	17:00	1	111	9	120	0	16	0	4	6	1	3	0	0	1	0	0	16	10	1	4	0
JUMLAH			3	489	46	535	0	27	0	29	23	8	12	1	2	3	0	0	27	52	9	17	0
r 2023	KOTA BUMI	11:15	1	252	17	269	0	14	0	12	8	4	5	1	5	2	0	0	14	20	5	12	0
	PERMATA N.	14:10	1	120	15	135	0	6	0	1	4	0	2	0	2	2	0	0	6	5	0	6	0
	PERDANA N.	17:20	1	90	10	100	0	6	0	3	2	4	7	0	3	2	0	0	6	5	4	12	0
AH			3	462	42	504	0	26	0	16	14	8	14	1	10	6	0	0	26	30	9	30	0



26 Oktober 2023	MISHIMA	13:00	1	264	17	281	0	31	0	2	6	5	8	1	2	1	0	0	31	8	6	11	0
	RAJA DILAUT	15:50	1	160	18	178	0	11	0	5	4	1	10	0	7	0	0	0	11	9	1	17	0
	FAIS	17:50	1	84	13	97	0	6	0	1	2	1	2	0	0	4	2	0	6	3	1	6	2
JUMLAH			3	508	48	556	0	48	0	8	12	7	20	1	9	5	2	0	48	20	8	34	2
27 Oktober 2023	MASAGENA	9:40	1	320	23	343	0	10	0	9	5	4	9	0	6	2	0	0	10	14	4	17	0
	PERDANA N.	13:10	1	95	5	100	0	3	0	1	3	0	4	0	5	3	1	0	3	4	0	12	1
	KOTA MUNA	16:40	1	147	15	162	0	9	0	3	3	1	7	0	4	2	0	0	9	6	1	13	0
JUMLAH			3	562	43	605	0	22	0	13	11	5	20	0	15	7	1	0	22	24	5	42	1
28 Oktober 2023	PERMATA N.	10:15	1	181	15	196	0	5	0	0	3	2	7	1	4	1	0	0	5	3	3	12	0
	FAIS	13:20	1	163	12	175	0	7	0	0	4	3	0	1	0	1	8	0	7	4	4	1	8
	KOTA BUMI	16:25	1	160	12	172	0	9	0	1	3	0	10	0	7	3	0	0	9	4	0	20	0
JUMLAH			3	504	39	543	0	21	0	1	10	5	17	2	11	5	8	0	21	11	7	33	8
29 Oktober 2023	RAJA DILAUT	9:50	1	298	21	319	0	16	0	2	0	4	5	2	2	3	0	0	16	2	6	10	0
	MISHIMA	12:40	1	176	17	193	0	15	0	6	1	3	5	0	4	0	2	0	15	7	3	9	2
	MANDALA N.	16:50	1	170	10	180	0	18	0	2	2	3	5	0	2	1	3	0	18	4	3	8	3
JUMLAH			3	644	48	692	0	49	0	10	3	10	15	2	8	4	5	0	49	13	12	27	5
30 Oktober 2023	PERDANA N.	11:00	1	95	5	100	0	18	0	1	0	0	9	0	5	2	2	0	18	1	0	16	2
	KOTA MUNA	12:40	1	72	11	83	0	12	0	1	1	0	5	0	1	0	0	0	12	2	0	6	0
	MASAGENA	16:30	1	212	19	231	0	26	0	6	0	2	6	0	6	2	0	0	26	6	2	14	0
JUMLAH			3	379	35	414	0	56	0	8	1	2	20	0	12	4	2	0	56	9	2	36	2

Lampiran 4 Lokasi dan Proses Pengambilan Data.



Lampiran 5 Surat Persetujuan Izin Penelitian.



Nomor : UM.003/0428/X/ASDP-BJSS/2023
Perihal : Perizinan Pengambilan Data
Penelitian

Bajoe, 12 Oktober 2023

Kepada
Yth. Wakil Dekan Bidang
Akademik, dan
Kemahasiswaan

Di Tempat

1. Mendasari dan menindaklanjuti Surat Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Universitas Hasanuddin Fakultas Teknik Nomor : 21708/UN4.7.1/PT.01.04/2023 tanggal 27 September 2023 perihal Permohonan Data Penelitian Mahasiswa atas nama :

Nama / Nim : Juan Anugrah Alex / D031181314

Judul Penelitian : "Evaluasi Pelayanan Penumpang dan Kapal di Pelabuhan Bajoe dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index)

2. Berdasarkan butir 1 (satu) di atas, bersama surat ini kami sampaikan bahwa yang bersangkutan diberikan izin untuk melaksanakan penelitian di Pelabuhan Bajoe selama tidak mengganggu kelancaran kegiatan operasional di Pelabuhan Bajoe.
3. Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)
Bajoe
Kamp. Pelabuhan Penyeberangan 2d Bajoe Kabupaten Bone
- Sulawesi Selatan 92716
tel : (+62-481) 22171
www.asdp.id

We Bridge the Nation



Optimization Software:
www.balesio.com