

DAFTAR PUSTAKA

- Bimo Walgito, B. W. (2004). Pengantar Psikologi Umum.
- Triatmodjo, B. (2010). Perencanaan Pelabuhan. Yogyakarta: Beta Offset.
- Gaspersz, V. (2007). *Lean six sigma*. Gramedia Pustaka Utama.
- Gavin, W. J. (2004). William James, 1842–1910. *The Blackwell Guide to American Philosophy*, 101-116.
- Jinca, I. M. (2011). *Transportasi laut Indonesia: analisis sistem & studi kasus*. Firstbox Media.
- Khisty, C. J., & Lall, B. K. (2005). Dasar-dasar rekayasa transportasi. *Jakarta: Erlangga*, 1-23.
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia.
- Simbolon, M. (2007). Persepsi dan kepribadian. *Jurnal ekonomis*, 1(1), 52-66.
- Maulidiah, S. (2014). Pelayanan publik, pelayanan terpadu administrasi kecamatan. *Bandung: CV Indra Prahasta*.
- Manheim, L., M., 1979, *Fundamental Transportation Systems Analysis, Volume I, Basic Concept*, The MIT Press, Cambridge.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988.
- Perhubungan, P. M. (2004). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 52 Tahun 2004 Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan.
- Perhubungan, P. M. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 37 Tahun 2015 penyelenggaraan Pelabuhan Laut.
- Perhubungan, P. M. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 50 Tahun 2021 penyelenggaraan Pelabuhan Laut.
- Perhubungan, P. M. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 91 Tahun 2021 penyelenggaraan Pelabuhan Laut.
- Shaleh, A. R. (2008). Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam.
- Sedarmayanti, 2011, *Metodologi Penelitian*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Sujarweni, V. W., 2007, *SPSS untuk Penelitian*, Global Media Informasi, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Singarimbun, M., dan Effendi, S., 1995, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta.
- Zulian, Y. (2010). Manajemen Kualitas Produk & Jasa, Vol. *Edisi Pertama, EKONISIA*, Yogyakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner (angket) tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan Pelabuhan Awerange

KUISISIONER TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA PELAYANAN PELABUHAN PENYEBERANGAN AWERANGE

Biodata Responden

Nama :

Alamat :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Swasta Wiraswasta Pelajar/Mahasiswa
 PNS TNI/Polri Lainnya

Maksud 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.

Lampiran 2. Kuisiner (angket) tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan Pelabuhan awerange

Kepentingan					Pernyataan (Jenis Pelayanan)	Kinerja				
Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang penting	Tidak Penting		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
KESELAMATAN										
					1. Ketersediaan Informasi dan fasilitas keselamatan ?					
					2. Informasi dan fasilitas kesehatan ?					
					3. Petunjuk jalur evakuasi di area pelabuhan					
					4. Titik kumpul evakuasi di area Pelabuhan ?					
					5. Ketersediaan fasilitas ruang medis di area Pelabuhan ?					
					6. Perlengkapan P3K ?					
KEAMANAN										
					7. Petugas keamanan di area pelabuhan ?					
					8. Ketersedian informasi Ketika terjadi gangguan keamanan ?					
KENYAMANAN										
					9. Toilet di area pelabuhan?					
					10. Kebersihan toilet ?					
					11. Musholla di area pelabuhan ?					
					12. Kipas angin/AC di musholla ?					
					13. Kebersihan musholla?					
					14. Ruang menyusui di area pelabuhan?					
					15. Lampu penerangan di area pelabuhan?					
KEMUDAHAN/KETERJANGKAUAN										
					16. Ketersediaan informasi pelayanan di area pelabuhan ?					
					17. Ketersediaan fasilitas bagi pelayanan penumpang?					
					18. Ketersediaan fasilitas bagi barang bawaan penumpang ?					

					19. Ketersediaan akses jalan di area pelabuhan?					
KESETARAAN										
					20. Akses prioritas bagi penumpang berkebutuhan khusus?					
					21. Akses penumpang berkebutuhan khusus ke toilet ?					

21	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
22	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
23	4	5	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4
24	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
25	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
27	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4
28	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
30	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
31	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5
32	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
33	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
41	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
42	5	4	4	4	4	2	5	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	5	5	5
44	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

121	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5
122	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
129	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
130	5	4	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4
132	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
138	3	4	3	3	3	3	4	4	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	2
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
142	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	3	3
143	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4
144	5	3	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5

146	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
147	1	3	2	1	1	4	2	3	1	1	4	4	4	1	1	1	1	4	2	1	1
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	4	4
149	4	3	3	3	3	3	4	3	1	1	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1
150	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
151	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3
154	4	4	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3
155	4	4	4	3	3	4	4	5	1	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2
156	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4	4
157	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4	4
158	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	3	3	4	4
159	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
160	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
161	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
163	4	5	5	5	4	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
164	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
165	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4

45	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
47	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
52	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
64	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
65	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
68	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4

120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3
122	3	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
126	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
129	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3
130	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
137	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	4
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
139	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
142	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4
143	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4
144	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	2	5	5	3	4	5	4	4	4	4

145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
156	2	1	3	3	2	5	4	5	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	2	2	3
157	2	1	3	3	2	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3
158	2	1	3	3	2	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3
159	2	1	3	3	2	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3
160	2	1	3	3	2	5	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5
165	3	3	4	4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	3

Lampiran 5. Penyebaran kuisisioner penelitian

