

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., Munthe, S. A., Hulu, V. T., Budiastutik, I & Suryana, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Adris A.Putra, Susanti Djalante. (2016). Pengembangan Infrastruktur Pelabuhan Dalam Mendukung Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Media Engineering* 6 (1).
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Aritonang R.L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia. Jakarta.
- Ayuningtias, D. A., & Purwaningsih, R. (2018). Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang Dan Fasilitas Di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Industrial Engineering Online Journal*, 6(4).
- Badan Pusat Statistik (2022). Badan Pusat Provinsi Sulawesi Selatan Dalam Angka. <http://sulsel.bps.go.id/> (diakses 20 Desember 2022)
- Bagong, Suyanto. Sutinah. (2005). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Pustaka. Yogyakarta.
- Cahyaningrum. (2012). Analisis Kepuasan Konsumen Atau Pelanggan Terhadap PelayananJasaPos.[http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/1823/3/T1\\_162007041\\_BAB%20II.pdf](http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/1823/3/T1_162007041_BAB%20II.pdf) (diakses 15 Juni 2022).
- DEPHUB RI (2004); Peraturan Menteri Perhubungan No. 52 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan.
- Malisan, J., & Chisdijanto, I. H. (2017). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 19(2), 76-87.
- Muchson, M., & MM, S. (2017). *Statistik Deskriptif*. Spasi Media.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2001 Tentang Kepelabuhan.

- Perhubungan, P.M. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 119 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut.
- Poerwadarminta, W.J.S. (1985). Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka.
- Punaji, S. (2010). Metode penelitian pendidikan dan pengembangan. Jakarta: kencana.
- Runtunuwu, L., Prijadi, R., & Lahamendu, V. (2018). Redesain Terminal Penumpang Bandar Udara International Sam Ratulangi Di Manado. Blobitecture (Doctoral dissertation, Sam Ratulangi University).
- Sanjaya, A (2016). Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan. <http://www.landasanteori.com/2015/07/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html> (diakses 28 Juni 2022).
- Salim ,A. (2004). Manajemen Transportasi.Jakarta : Raja Gravindo Kencana
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suyono, R. P. (2003). Capt. Shipping, Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut. Penerbit PPM. Jakarta.
- Warpani, P. Suwardjoko. (2002). Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Bandung; ITB.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Kuisisioner

**I. Identitas Responden**

1. Nama:
2. Umur:
3. Jenis Kelamin:
  - a. Laki-Laki    b. Perempuan
4. Pendidikan:
  - a. SD        b. SMP        c. SMA/Sederajat    d. Sarjana/Diploma    e. Lain-Lain
5. Pekerjaan:
  - a. Pelajar/Mahasiswa    b. Petani/Nelayan    c. Swasta/Wirausaha  
d. Lain-lain
6. Tiket Yang Dibeli:
  - a. Ekonomi    b. Kelas I    c. Kelas II    d. Kelas III    e. Kelas IV
7. Cara Memperoleh Tiket:
  - a. Calo        b. Diatas Kapal        c. On-line        d. Agen

### Kuisisioner Harapan / Persepsi Penumpang Terminal Penumpang Pelabuhan Makassar

Harapan/Kepentingan	1	2	3	4	5
Sangat Tidak Puas	X				
Tidak Puas		X			
Netral			X		
Puas				X	
Sangat Puas					X

#### Pelayanan Keselamatan dan Keamanan

NO	PERTANYAAN	Harapan dan Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Fasilitas keselamatan pejalan kaki dari lokasi pemberhentian angkutan umum ke terminal penumpang di pelabuhan					
2	Ketersediaan Informasi dan fasilitas kesehatan seperti ruang kesehatan, P3K, kursi roda, tandu, dan petugas kesehatan					
3	Ketersediaan peralatan untuk kondisi darurat seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat					
4	Keamanan dan ketertiban ruang tunggu dan terminal penumpang di pelabuhan					
5	Keamanan dan ketertiban pengantar/penjemput di pelabuhan					
6	Keamanan tempat jalan kaki dari lokasi pemberhentian angkutan umum ke ruang tunggu penumpang					
7	Keamanan dan ketertiban pada saat naik turun penumpang dari dan ke kapal					
8	Fasilitas pos keamanan di pelabuhan					
9	Pelayanan petugas keamanan di pelabuhan asal perjalanan					
10	Ketersediaan informasi untuk pengaduan gangguan keamanan di pelabuhan					
11	Ketersediaan peralatan dan pendukung keamanan (CCTV, metal detector, mobil patroli, dll)					

Pelayanan Kemudahan di Pelabuhan

NO	PERTANYAAN	Harapan dan Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Ketersediaan informasi pelayanan penumpang di pelabuhan					
2	Informasi gangguan perjalanan kapal.					
3	Frekuensi kapal yang melayani penumpang di pelabuhan					
4	Jarak dari tempat pemberhentian angkutan umum ke lokasi terminal penumpang di pelabuhan.					
5	Ketersediaan papan informasi atau petunjuk arah untuk fasilitas yang ada di pelabuhan (lokasi loket penjualan tiket, terminal penumpang, mushalla, Toilet/WC, dan lain-lain).					
6	Kejelasan informasi mengenai angkutan lanjutan yang ada di pelabuhan, baik mengenai jenis angkutan, jadwal, rute, tarif dan penunjuk arah angkutan lanjutan					
7	Ketersediaan fasilitas kemudahan untuk naik di pelabuhan (tangga naik/turun dari kapal).					
8	Keberadaan calo tiket di pelabuhan Makassar					
9	Ketersediaan tempat parkir kendaraan di pelabuhan					
10	Pelayanan bagasi penumpang, porter berseragam dan alat timbangan.					
11	Keberadaan porter/pelayan bagasi penumpang di pelabuhan.					

Pelayanan Kehandalan/Keteraturan dan Kenyamanan di Pelabuhan

NO	PERTANYAAN	Harapan dan Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Kemudahan mendapatkan tiket sesuai tujuan perjalanan yang diinginkan;					
2	Ketersediaan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.					
3	Ketersediaan informasi tentang harga tiket, jumlah tempat yang tersedia di kapal, gangguan perjalanan.					
4	Kecukupan kapasitas ruang tunggu dan terminal penumpang di pelabuhan;					
5	Ketersediaan gate/koridor boarding di terminal penumpang					
6	Ketersediaan toilet di terminal penumpang					
7	Kualitas kebersihan fasilitas toilet di terminal penumpang					
8	Ketersediaan tempat ibadah di terminal penumpang					
9	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan di ruang tunggu, terminal dan pelabuhan;					
10	Ketersediaan fasilitas kebersihan di terminal penumpang dan pelabuhan.					
11	Ketersediaan fasilitas pengatur suhu/pendingin di terminal penumpang					
12	Ketersediaan ruang pelayanan kesehatan di terminal penumpang;					
13	Fasilitas area merokok di terminal penumpang					




Pelayanan Kesetaraan di Terminal

NO	PERTANYAAN	Harapan dan Persepsi				
		1	2	3	4	5
1	Ketersediaan fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan.					
2	Kualitas fasilitas bagi penyandang difable di pelabuhan					
3	Ketersediaan ruang ibu menyusui di pelabuhan					
4	Kualitas fasilitas bagi ibu menyusui di pelabuhan					








## Lampiran 3 Kondisi Pelabuhan dan Terminal Penumpang

No.	Gambar	Keterangan
1		Ruang tunggu lantai 2
2		Ruang tunggu lantai 1
3		<i>Connectig Bridge</i>

4		Penukaran tiket dan penimbangan bagasi
5		Parkiran kendaraan roda dua
6		Parkiran kendaraan roda empat

## Lampiran 4 Pengambilan data

No.	Gambar	Keterangan
1		Pengukuran luas lapangan parkir
2		Penjelasan pengisian kuisisioner kepada penumpang
3		Pengisian kuisisioner