

## DAFTAR PUSTAKA

- Arvis, J. F., Vesin, V., Carruthers, R., & Ducruet, C., 2018. Maritim networks, port efficiency, and hinterland connectivity in the mediterranean. World Bank Publications
- Augusty, Ferdinand, 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro
- Badan Pusat Statistik Sulawesi Selatan., 2017-2021. Statistik Ekspor Impor Provinsi Sulawesi Selatan. <https://sulsel.bps.go.id/publication/2021/02/26/0747cef62696e4a91bf5224c/provinsi-sulawesi-selatan-dalam-angka-2021.html> , Diakses pada 03 Agustus 2022
- Badan Pusat Statistik Kota Makassar, 2012-2021. Kota Makassar dalam Angka
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan, 2012-2021. Sulawesi Selatan dalam Angka
- Battilani, C., Galli, G., Arecco, S., Casarino, B., Granero, A., Lavagna, K., & Damiani, L., 2022. Business process re-engineering in public administration: The case study of Western Ligurian Sea Port Authority. Sustainable Futures, 4, 100065. <https://doi.org/10.1016/j.sftr.2022.100065>
- Bensassi, S., Márquez-Ramos, L., Martínez-Zarzoso, I., & Suárez-Burguet, C., 2015. Relationship between logistics infrastructure and trade: Evidence from Spanish regional exports. Transportation Research Part A: Policy and Practice, Volume 72, pp. 47–61. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2014.11.007>
- Budiyanto, M.A., Huzaifi, M.H., Sirait, S.J., 2019. Estimating CO2 Emissions in a Container Port based on Modality Movement in the Terminal Area. International Journal of Technology. Volume 10(8), pp. 1618-1625. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v10i8.3508>

- Chen, S., Jeevan, J. and Cahoon, S., 2016. Malaysian container seaport hinterland connectivity: Status, challenges and strategies. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, Volume 32(3), pp. 127–137. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2016.09.001>
- Duakaju, Debby, Abdul. Rahman Kadir, dan H. Jusni., 2018. Formulasi strategi Makassar *New Port* dan pelabuhan Bitung sebagai Internasional Hub Port. *Jurnal business and entrepreneurship*, Volume 1(4), pp. 10-20
- Francesco parola, Giovanni satta, & Francesco vitellaro., 2021. Port hinterland. *International encyclopedia of transportation* page 305-309, <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-102671-7.10260-X>
- Imam Ghozali., 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Irannezhad, E., Prato, C. G., & Hickman, M., 2020. An intelligent decision support system prototype for hinterland port logistics. *Decision Support Systems*, 130, 113227. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2019.113227>.
- Jinca, M.Y, & Muliama, A., 2016. Simpul jaringan transportasi logistik di kawasan perbatasan indonesia-malaysia di kabupaten Nunukan. *Jurnal Transportasi Multimoda*. Vol 12, No 4. 207-216. doi: [10.25104/mtm.v14i4.196](https://doi.org/10.25104/mtm.v14i4.196)
- Keputusan Menteri Nomor KM 48 Tahun 2020 tentang Rencana Induk Pelabuhan Makassar Provinsi Sulawesi Selatan
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KP 432 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Pelabuhan Nasional
- Kurnia, P., Kennedy, K., Putri, F.P., 2015. Pengaruh pengetahuan auditor, pengalaman auditor, kompleksitas tugas, locus of control, dan tekanan ketaatan terhadap audit judgment (studi kasus pada perwakilan BPKP provinsi Riau). Doctoral dissertation, Riau University
- Lasse, D.A., 2011. *Manajemen kepelabuhanan*: Rajawali Pers, Jakarta
- Lim, S., Pettit, S., Abouarghoub, W., & Beresford, A., 2019. Port sustainability and performance: A systematic literature review.

- Transportation Research Part D: Transport and Environment, 72, 47-64. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2019.04.009>
- Malisan, J., Marpaung, E., Hutapea, G., Puriningsih, F. S., & Arianto, D., 2023. Development of short sea shipping in the north coast of Java Island, Indonesia as a potential market. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 18, 100760. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2023.100760>
- Marpaung, E., 2014. Strategi Peningkatan Pelayanan Pelabuhan Dalam Mendukung Sistem Logistik Nasional. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(1), 1-10
- Mayor, B.S., 2014. Identifikasi pengaruh peran pelabuhan jayapura terhadap perkembangan wilayah hinterland Provinsi Papua. FALTL – Usakti, Jakarta
- Moeis, A.O., Desriani, F., Destyanto, A.R., Zagloel, T.Y., Hidayatno, A., Sutrisno, A., 2020. Sustainability Assessment of the Tanjung Priok Port Cluster. *International Journal of Technology*. Volume 11(2), pp. 353-363. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v11i2.3894>
- Notteboom, T, dan J.P. Rodrigue., 2006. Challenges in The Maritim-Land Interface: Maritim Freight and Logistics. Korea: Report prepared for The korean government, ministry of maritim affair & fisheries, The master development plan for port logistics parks in Korea
- Oblak, R., Bistričić, A., & Jugović, A., 2013. Public-private partnership- Management model of Croatian seaports. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 18(1), 79-102
- Pajić, V., Andrejić, M., & Kilibarda, M., 2022. Sustainable transportation mode selection from the freight forwarder's perspective in trading with western EU countries. *Sustainable Futures*, 4, 100090. <https://doi.org/10.1016/j.sftr.2022.100090>
- Panayides, P. M., 2006. Maritime logistics and global supply chains: Towards aresearch Agenda. *Maritime Economics and Logistics*, 8(1), 3–18. <https://doi.org/10.1057/palgrave.mel.9100147Panayides>

- Panayides, P. M., & Song, D. W., 2013. Maritime logistics as an emerging discipline. *Maritime Policy & Management*, 40 (3), 295-308. <https://doi.org/10.1080/03088839.2013.782942>
- Parola, F., Satta, G., & Vitellaro, F., 2021. Port Hinterlands. *International Encyclopedia of Transportation*, 305-309. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-102671-7.10260-X>
- Peraturan Direktur jendral Perhubungan Laut Nomor HK.103/2/18/DJPL-16 Tahun 2016 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersil
- Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2011 tentang Kepelabuhanan
- Perdana, Y.R., & Soemardjito, J., 2016. Analisis asal tujuan komoditi utama antar wilayah pulau jawa, Kalimantan, dan nusa tenggara timur. *Jurnal Transportasi Multimoda*. Vol 12, No 1, 1-10
- Prasetyo, S. A., Wicaksono, A., & Anwar, M. R., 2014. Evaluasi Sistem Logistik Di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Rekayasa Sipil*, 8(2), 113-120
- PT. Pelabuhan Indonesia (Persero)., 2021. *Annual report*. Available online at: <https://pelindo.co.id/investor/laporan-tahunan>, Diakses pada 21 Desember 2022
- Sdoukopoulos, E., & Boile, M., 2020. Port-hinterland concept evolution: A critical review. *Journal of Transport Geography*, 86, 102775. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2020.102775>
- Song, D.W., and Panayides, P.M., 2015. Introduction to maritim logistics, In Song, D.W., and Panayides, P.M., (Eds), *Maritim logistiks - a guide to contemporary shipping and port management*, 2nd Edition. London: Kogan Page, pp. 2-7
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Klualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta

- Sukardi dan Chodilis Chandrawatisma., 2006. Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk Cornet produksi PT. CIP, Denpasar, Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian* Vol.18 (2), 106- 117
- Sunitiyoso, Y., Nuraeni, S., Pambudi, N. F., Inayati, T., Nurdayat, I. F., Hadiansyah, F., & Tiara, A. R., 2022. Port performance factors and their interactions: A systems thinking approach. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 38(2), 107-123. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2022.04.001>
- Susanto, P.C, Pahala, Y, & Setyowati, T.M., 2021. Konektivitas pelayaran perintis sebagai bagian system distribusi logistik dalam mendukung keberhasilan tol laut. *Jurnal Transportasi, Logistik, dan Aviiasi*. Volume 1.97-109
- THAI, V.V., 2008. Service quality in maritime transport: Conceptual model and empirical evidence. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Volume 20(4), pp. 493-518. <https://doi.org/10.1108/13555850810909777>.
- Triatmodjo, B., 2010. *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset
- Ulfah, I.S., 2018. Evaluasi Kualitas Layanan Logistik Dan Perancangan Perbaikan Pelayanan Pada Petikemas Di Pelabuhan (Studi Kasus: Pt. Terminal Teluk Lamong). Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- UNCTAD., 2016. Review of maritime transport 2016. Available online at: [https://unctad.org/system/files/official-document/rmt2016\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/rmt2016_en.pdf), Diakses pada 22 Desember 2022
- Wang, G. W. Y., Zeng, Q., Li, K., & Yang, J., 2016. Port connectivity in a logistic network: The case of Bohai Bay, China. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, Volume 95, 341–354. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2016.04.009>
- World Bank., 2018. Logistics performance index. Washington DC
- Yola, M dan Budianto, D., 2013. Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan

menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Optimasi Sistem Industri.12(12), 301-309

Zaroni, 2017. Logistik & Supply Chain: Konsep dasar – logistik kontemporer – praktik terbaik. Prasetya Mulya Publishing, Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Tabel korelasi *Pearson Product Moment*

Tabel korelasi *Pearson Product Moment*

<i>df</i> = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4535	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541

## **Lampiran 2. Rancangan kuesioner kepentingan dan kepuasan**

Kualitas Layanan Logistik di Terminal II Pelabuhan Petikemas *New*  
Makassar

Nama responden :

Posisi/jabatan :

Perusahaan :

Petunjuk pengisian:

Memberi centang pada kolom skala penilaian kepentingan dan penilaian kinerja berdasarkan masing-masing pernyataan yang telah disiapkan.

Keterangan skala kepentingan:

- 1 = Tidak penting
- 2 = Kurang penting
- 3 = Cukup penting
- 4 = Penting
- 5 = Sangat penting

Keterangan skala tingkat kinerja:

- 1 = Tidak baik
- 2 = Kurang baik
- 3 = Cukup baik
- 4 = Baik
- 5 = Sangat baik



No	DIMENSI LAYANAN	TINGKAT KINERJA MENURUT RESPONDEN					TINGKAT KEPENTINGAN DIMENSI KINERJA					KETERANGAN
		Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Penting	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
<b>Sumber daya perusahaan</b>												
1	Fasilitas dan peralatan yang memadai dalam pelayanan											
2	Kondisi fasilitas dan peralatan yang dimiliki terawat dan penggunaan sesuai SOP											
3	Sarana dan prasarana sesuai kebutuhan pelanggan											
4	Menyediakan akses untuk melacak keberadaan petikemas											
5	Infrastruktur fisik yang dimiliki memadai											
<b>Hasil pelayanan</b>												
6	Layanan yang diberikan cepat dan tepat waktu											
7	Tanggap dan memuaskan dalam memberikan layanan											

8	Memberi pelayanan yang sama secara terus-menerus kepada pelanggan												
9	Tidak pernah mengalami kehilangan dan kerusakan barang yang akan didistribusikan												
10	Memberikan kemudahan prosedur dalam dokumentasi												
11	Menawarkan harga yang lebih murah												
<b>Proses pelayanan</b>													
12	Perilaku dan komunikasi karyawan kepada setiap pelanggan terjaga dengan baik												
13	Tanggap terhadap pertanyaan dan perminataan pelanggan serta melakukan perbaikan layanan secara konsisten												
14	Setiap karyawan memahami dan mengetahui kebutuhan pelanggan												
15	Penyediaan <i>web acces</i> dan <i>online booking system</i> yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan pelanggan												

16	Menggunakan IT dalam melakukan pelayanan operasi di lapangan												
17	Kegiatan operasional efektif dan efisien												
<b>Manajemen perusahaan</b>													
18	Memiliki karyawan yang terampil dan relevan sesuai tugas dan tanggung jawab di masing-masing posisi												
19	Memberi dan menangani apa yang dibutuhkan oleh pelanggan												
20	Selalu bersedia dan tanggap dalam menangani <i>feedback</i> dari pelanggan												
21	Selalu memperbaiki pelayanannya yang dianggap kurang memuaskan												
<b>Reputasi perusahaan</b>													
22	Memiliki reputasi sebagai perusahaan yang memberikan tindakan yang cepat, tepat, dan tanggap dalam melayani pelanggan												
<b>Tanggung jawab sosial perusahaan</b>													

23	Menerapkan konsep terminal yang berwawasan lingkungan Penerapan K3 (Keselamatan dan Keamanan Kerja) dalam kegiatan operasional												
24	Kegiatan operasional selama ini aman dan nyaman dalam lingkungan masyarakat sekitar												

### Lampiran 3. Tabel Keseluruhan Uji Validitas

Tabel Hasil Pengukuran Uji Validitas Tingkat Kinerja

No	Indikator	Nilai $r_{Tabel}$	Nilai $r_{Hitung}$	Ket
1	A1	0.576	0.601	Valid
2	A2	0.576	0.662	Valid
3	A3	0.576	0.673	Valid
4	A4	0.576	0.585	Valid
5	A5	0.576	0.653	Valid
6	A6	0.576	0.772	Valid
7	A7	0.576	0.786	Valid
8	A8	0.576	0.783	Valid
9	A9	0.576	0.611	Valid
10	A10	0.576	0.651	Valid
11	A11	0.576	0.763	Valid
12	A12	0.576	0.676	Valid
13	A13	0.576	0.588	Valid
14	A14	0.576	0.865	Valid
15	A15	0.576	0.888	Valid
16	A16	0.576	0.724	Valid
17	A17	0.576	0.644	Valid
18	A18	0.576	0.742	Valid
19	A19	0.576	0.590	Valid
20	A20	0.576	0.869	Valid
21	A21	0.576	0.785	Valid
22	A22	0.576	0.745	Valid
23	A23	0.576	0.697	Valid
24	A24	0.576	0.581	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2022

Tabel Hasil Pengukuran Uji Validitas Tingkat Kepentingan

No	Indikator	Nilai $r_{Tabel}$	Nilai $r_{Hitung}$	Ket
1	A1	0.576	0.789	Valid
2	A2	0.576	0.714	Valid
3	A3	0.576	0.791	Valid
4	A4	0.576	0.922	Valid
5	A5	0.576	0.943	Valid
6	A6	0.576	0.599	Valid
7	A7	0.576	0.623	Valid
8	A8	0.576	0.790	Valid
9	A9	0.576	0.791	Valid
10	A10	0.576	0.600	Valid
11	A11	0.576	0.604	Valid
12	A12	0.576	0.703	Valid
13	A13	0.576	0.657	Valid
14	A14	0.576	0.950	Valid

15	A15	0.576	0.697	Valid
16	A16	0.576	0.883	Valid
17	A17	0.576	0.828	Valid
18	A18	0.576	0.801	Valid
19	A19	0.576	0.619	Valid
20	A20	0.576	0.671	Valid
21	A21	0.576	0.775	Valid
22	A22	0.576	0.619	Valid
23	A23	0.576	0.590	Valid
24	A24	0.576	0.670	Valid

*Sumber: Hasil Olah Data, 2022*