E-ISSN: 3025-0994
Halaman 8249-8259
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Di Pelabuhan Sesar, Kota Bula, Kabupaten SBT

Siti Soraya Kastella[1], Sammy G. M. Amaheka[2], Juliet G. Metekohy[3]

[1,2,3] Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pattimura, Ambon
e-mail: sorayakastella@gmail.com, amahekasammy@gmail.com, julietmettekohy@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja dan kualitas pelayanan di Pelabuhan Sesar, Kota Bula, Kabupaten Seram Bagian Timur. Latar belakang penelitian didasari oleh peran strategis Pelabuhan Sesar sebagai infrastruktur transportasi laut yang vital, berdasarkan hasil pengamatan awal,secara keseluruhan pelaayanan yang diberikan di pelabuhan sesar telah berjalan dengan baik. Fasilitas pelabuhan, akses pelayanan,serta berbagai aspek operasional lainnya telah mampu mendukung kebutuhan pengguna jasa. Namun demikian terdapat beberapa aspek pelayanan yang memerlukan perhatian dan peningkatan agar kualitas pelayanan dapat menjadi lebih optimal. Beberapa aspek tersebut antara lain pembelian tiket di atas kapal dan tidak melalui loket, kebersihan ruang tunggu, keteraturan area parkir kendaraan, kedispilinan petugas dalam menjalankan tugas,serta kehadiran petugas pada saat jam pelayanan. Perbaikan terhadap aspek-aspek tersebut penting dilakukan mengingat atribut pelayanan tersebut dinilai memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi penumpang. Apabila aspek-aspek tersebut dapat ditingkatkan sehingga mampu memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang dipilih secara acak. Data dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk membandingkan antara persepsi kinerja pelayanan dengan tingkat kepentingan bagi pengguna jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Sesar Bula memperoleh skor rata-rata sebesar 87,11 %, yang termasuk dalam klasifikasi kinerja "Sangat Baik". Meskipun demikian, terdapat beberapa atribut yang perlu diprioritaskan peningkatannya karena dinilai sangat penting oleh penumpang namun kinerjanya belum maksimal, seperti kebersihan ruang tunggu, keteraturan parkir, serta kedisiplinan dan kehadiran petugas di tempat pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, Pelabuhan Sesar Bula, *Importance Performance Analysis* (IPA).

E-ISSN: 3025-0994
Halaman 8249-8259
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Abstract

This study aims to analyze the level of passenger satisfaction with the performance and service quality at Sesar Port, Bula City, East Seram Regency. The background of this study is based on the strategic role of Sesar Port as a vital maritime transportation infrastructure. Based on preliminary observations, the services provided at Sesar Port have generally been operating well. Port facilities, service accessibility, and various other operational aspects have been able to support the needs of service users. However, several service aspects still require attention and improvement in order to further optimize service quality. These aspects include ticket purchases made on board rather than through the ticket counter, the cleanliness of the waiting room, the organization of the vehicle parking area, the discipline of staff in carrying out their duties, and the presence of staff during service hours. Improvements in these aspects are important because they are considered highly important by passengers. Enhancing these aspects is expected to provide a higher level of satisfaction for service users. This study employed a descriptive quantitative method by distributing questionnaires to 100 randomly selected respondents. The data were analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method to compare passengers' perceptions of service performance with the level of importance they attach to the services provided. The results indicate that, overall, passenger assessments of service quality at Sesar Port, Bula, achieved an average score of 87.11 %, which falls into the "Very Good" performance classification. Nevertheless, several service attributes require priority improvements because they are considered highly important by passengers but have not yet achieved optimal performance, such as the cleanliness of the waiting room, parking management, and the discipline and attendance of staff at service locations.

Keywords: *Passenger Satisfaction, Service Quality, Sesar Bula Port, Importance Performance Analysis (IPA).*

LATAR BELAKANG

Transportasi merupakan salah satu rantai yang sangat vital dalam suatu kegiatan prekonomian pada suatu negara. Tanpa adanya transportasi sebagai salah satu penunjang maka tidak dapat diharapkan terapainya suatu hasil yang maksimal dan memuaskan bagi perkembangan ekonomi di negara tersebut. Hal tersebut berkaitan dengan kondisi geografis Indonesia yang membutuhkan ketersediaan alat transportasi yang memadai, baik transportasi darat,laut maupun udara.

Pelabuhan sebagai infrastruktur transportasi laut mempunyai peran yang sangat penting dan strategis untuk pertumbuhan industri dan perdagangan serta berpengaruh besar dalam memberikan kontribusi bagi perekonomian dan pembangunan nasional karena merupakan salah satu mata rantai dari sistem transportasi maupun logistik.

Kebutuhan masyarakat terhadap pentingnya transportasi laut untuk melakukan perpindahan barang maupun penumpang dari tempat satu ke tempat lain secara efektif dan efesien, oleh karena itu tuntutan penyelenggara pelabuhan untuk menyediakan pelayanan

jasa yang berkualitas serta harus mengetahui hal–hal apa saja yang dianggap penting bagi pengguna jasa sangat ditekankan, sehingga dapat memenuhi kepuasan pengguna jasa secara optimal.

Kepuasan konsumen dapat diketahui dengan membandingkan antara presepsi para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau proleh dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan atau inginkan. Dengan demikian kepuasan konsumen dapat di defisikan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau mereka peroleh. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja/jasa yang diterima atau yang diharapkan (Lupiyoadi, 2001).

Pelabuhan Sesar, yang terletak di Kota Bula, Kabupaten Seram Bagian Timur (SBT), merupakan salah satu infrastruktur transportasi laut yang vital di wilayah tersebut. Pelabuhan ini berfungsi sebagai pintu gerbang utama yang menghubungkan SBT dengan daerah-daerah lain di Maluku dan sekitarnya, baik untuk pergerakan penumpang maupun barang.

Sebagai salah satu prasarana transportasi laut, Pelabuhan Sesar memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas ekonomi, sosial, dan budaya masyarakat SBT. Kualitas pelayanan di pelabuhan ini secara langsung memengaruhi kenyamanan, keamanan, dan efisiensi perjalanan penumpang, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan mereka.

Berdasarkan pengamatan awal, secara umum pelayanan yang diberikan di pelabuhna sesar telah berjalan dengan baik. Fasilititas pelabuhan,akses pelayanan, serta berbagai aspek operasional lainnya telah mampu mendukung kebutuhan pengguna jasa. Namun demikian masi terdapat beberapa aspek pelayanan yang memerlukan perhatian dan peningkatan agar kualitas pelayanan dapat menjadi lebih optimal. Beberapa aspek tersebut antara lain pembelian tiket yang di lakukan di atas kapal dan tidak melalui loket, kebersihan ruang tunggu, keteraturan area parkir kendaraan, kedisiplinanan petugas dalam menjalankan tugas, serta kehadiran petugas pada saat jam pelayanan berlangsung. Selain itu, kenyamanan penumpang di area terminal juga memprihatinkan karena keterbatasan sarana penunjang seperti ketersediaan kursi yang minim, sehingga tidak mampu menampung lonjakan penumpang saat musim mudik atau keberangkatan kapal besar. Dan kurangnya kesadaran dalam memarkir kendaraan.

Perbaikan terhadapat aspek-aspek tersebut penting dilakukan mengingat atribut pelayanan tersebut dinilai memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi penumpang. Apabila aspek-aspek tersebut dapat ditingkatkan. Maka kualitas pelayanan yang sudah baik dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan sehingga mampu memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada pengguna jasa. Oleh karena itu, diperlukan sebuah kajian mendalam untuk mengukur sejauh mana kondisi lapangan ini mempengaruhi pengalaman pengguna jasa secara keseluruhan.

METODE

Penelitian ini dilakukan di pelabuhan Sesar, Kabupaten Seram Bagian Timur. Waktu Penelitian ini dilakukan selama 21 hari pada saat waktu keberangkatan kapal dengan tujuan untuk mendapatkan jawaban dari para penumpang yang hendak melakukan perjalanan. Metode pegupulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode studi literatur dan survey

lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus *respreventative* (mewakili). Jumlah sampel yang di dapat sebanyak 56 responden. Sehingga minimal jumlah sample yang harus didapatkan adalah sebesar 56 responden. Dalam pengolahan data penelitian penulis menggunakan *softwert* SPSS. Ada tiga teknik dalam menganalisa data dalam pengolahan mengunakan SPSS yaitu analisa *mean,* uji validasi dan uji reliabilitas. Dalam penelitian ini penulis memilih mengunakan skala *likerts* yang terdiri dari lima poin untuk pemilihan kategori dalam kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil penelitian, responden laki-laki berjumlah 51 orang (51%), sedangkan responden perempuan berjumlah 49 orang (49%). Hasil ini menunjukkan bahwa komposisi responden relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa layanan Pelabuhan Sesar Bula dimanfaatkan oleh berbagai kelompok pengguna tanpa perbedaan yang signifikan berdasarkan jenis kelamin. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan perlu mampu memenuhi kebutuhan seluruh penumpang.

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	51	51%
Perempuan	49	49%
Total	100	100%

Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan responden terdiri dari SD sebanyak 16 orang, SMP 25 orang, SMA 28 orang, S1/Diploma 24 orang, dan kategori lainnya sebanyak 7 orang. Responden didominasi oleh lulusan SMP dan SMA. Tingkat pendidikan yang beragam menunjukkan bahwa pengguna jasa pelabuhan berasal dari berbagai latar belakang pendidikan. Oleh karena itu, informasi pelayanan perlu disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh seluruh penumpang.

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah
SD	16
SMP	25
SMA	28
S1/Diploma	24
Lainnya	7
Total	100

Usia Responden

Kelompok usia responden didominasi oleh usia 18–24 tahun sebanyak 33 orang. Selanjutnya usia 25–50 tahun sebanyak 28 orang, usia kurang dari 17 tahun sebanyak 20 orang, dan usia di atas 51 tahun sebanyak 19 orang. Dominasi kelompok usia produktif

menunjukkan bahwa pelabuhan banyak digunakan oleh masyarakat yang aktif melakukan perjalanan untuk berbagai keperluan seperti pekerjaan, pendidikan, maupun urusan pribadi.

Tabel 3. Usia Responden

Kelompok Usia	Jumlah
< 17 Tahun	20
18–24 Tahun	33
25–50 Tahun	28
> 51 Tahun	19
Total	100

Pekerjaan Responden

Responden dengan kategori pekerjaan lainnya mendominasi sebanyak 45 orang. Selanjutnya pelajar/mahasiswa sebanyak 21 orang, wirausaha 18 orang, pegawai negeri 13 orang, dan TNI/Polri sebanyak 3 orang.

Data ini menunjukkan bahwa pengguna jasa Pelabuhan Sesar Bula berasal dari berbagai profesi. Keberagaman pekerjaan tersebut menandakan bahwa pelabuhan memiliki peran penting sebagai sarana transportasi masyarakat.

Tabel 4. Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah
Pelajar/Mahasiswa	21
Pegawai Negeri	13
TNI/Polri	3
Wirausaha	18
Lainnya	45
Total	100

Pendapatan Responden

Berdasarkan tingkat pendapatan, kategori lainnya menjadi kelompok terbesar dengan jumlah 44 responden. Sementara itu pendapatan Rp1.000.000–Rp3.000.000 menjadi kelompok paling sedikit dengan jumlah 11 responden. Variasi tingkat pendapatan menunjukkan bahwa layanan pelabuhan digunakan oleh masyarakat dari berbagai tingkat ekonomi. Hal ini menuntut penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang merata kepada seluruh pengguna jasa.

Tabel 5. Pendapatan Responden

Pendapatan	Jumlah
< Rp500.000	12
Rp600.000–Rp1.000.000	17
Rp1.000.000–Rp3.000.000	11
Rp3.000.000–Rp5.000.000	16
Lainnya	44
Total	100

Tujuan Pelayaran Responden

Tujuan pelayaran responden didominasi oleh kategori lainnya sebanyak 41 orang. Selanjutnya tujuan kerja sebanyak 28 orang, urusan pribadi/liburan 24 orang, dan pendidikan sebanyak 7 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa pelabuhan tidak hanya digunakan untuk aktivitas ekonomi dan pendidikan, tetapi juga untuk berbagai kebutuhan masyarakat lainnya yang mendukung mobilitas antarwilayah.

Tabel 6. Tujuan Pelayaran Responden

Tujuan Pelayaran	Jumlah
Kerja	28
Urusan Pribadi/Liburan	24
Pendidikan	7
Lainnya	41
Total	100

Transportasi Kapal yang Sering Digunakan

Jenis kapal yang paling banyak digunakan responden adalah Cantika Lestari sebanyak 37 orang. Selanjutnya Fajar Indah sebanyak 25 orang, Sabuk Nusantara 80 sebanyak 20 orang, dan kategori lainnya sebanyak 18 orang. Dominasi penggunaan kapal Cantika Lestari menunjukkan bahwa kapal tersebut menjadi pilihan utama masyarakat karena dianggap mampu memenuhi kebutuhan perjalanan penumpang.

Tabel 7. Transportasi Kapal yang Digunakan

Jenis Kapal	Jumlah
Sabuk Nusantara 80	20
Cantika Lestari	37
Fajar Indah	25
Lainnya	18
Total	100

Jumlah Keberangkatan dalam Satu Tahun Terakhir

Sebagian besar responden melakukan perjalanan sebanyak 1–3 kali dalam satu tahun terakhir yaitu sebanyak 37 orang. Sementara itu responden yang melakukan perjalanan 7–9 kali hanya berjumlah 14 orang.

Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna jasa pelabuhan merupakan penumpang dengan frekuensi perjalanan yang tidak terlalu sering. Namun demikian, kualitas pelayanan tetap harus dipertahankan agar memberikan pengalaman yang baik bagi seluruh pengguna jasa.

Tabel 8. Jumlah Keberangkatan Responden

Frekuensi Keberangkatan	Jumlah
1–3 Kali	37
4–6 Kali	20
7–9 Kali	14
Lainnya	29

Total	100

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat dan konsisten. Pengujian ini menjadi langkah awal sebelum dilakukan analisis lebih lanjut terhadap data penelitian. Instrumen yang valid dan reliabel akan menghasilkan data yang akurat sehingga kesimpulan penelitian dapat dipercaya. Oleh karena itu, seluruh item kuesioner harus memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang telah ditentukan.

Tabel 9. Ringkasan Hasil Uji Instrumen

Pengujian	Hasil
Validitas Y1	Seluruh indikator valid
Validitas Y2	Seluruh indikator valid
Reliabilitas Y1	Cronbach Alpha = 0,918
Reliabilitas Y2	Cronbach Alpha = 0,916

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kemampuan setiap indikator dalam mengukur variabel penelitian. Suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dibandingkan nilai r tabel (0,195).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator pada tingkat kinerja (Y1) maupun tingkat kepentingan (Y2) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 10. Kriteria Uji Validitas

Kriteria	Keputusan
r hitung > r tabel	Valid
r hitung < r tabel	Tidak Valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden terhadap kuesioner. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian menunjukkan nilai Cronbach Alpha sebesar 0,918 untuk tingkat kinerja dan 0,916 untuk tingkat kepentingan. Nilai tersebut berada di atas batas minimum sehingga kuesioner dinyatakan reliabel dan dapat dipercaya.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Tingkat Kinerja (Y1)	0,918	Reliabel
Tingkat Kepentingan (Y2)	0,916	Reliabel

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk membandingkan tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan penumpang dengan tingkat kepentingan atau harapan mereka terhadap pelayanan pelabuhan. Melalui analisis IPA dapat diketahui atribut

pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki, dipertahankan, atau bahkan dikurangi intensitas pengelolaannya sehingga sumber daya dapat digunakan secara lebih efektif.

Tabel 12. Ringkasan Hasil IPA

Indikator	Nilai
Rata-rata Tingkat Kesesuaian	87,11%
Kategori Kinerja	Sangat Baik

Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan

Tingkat kesesuaian diperoleh dari perbandingan antara nilai kinerja dan nilai kepentingan setiap indikator pelayanan. Nilai ini menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan penumpang. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 87,11%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat baik, yang berarti sebagian besar pelayanan telah mampu memenuhi harapan pengguna jasa pelabuhan.

Tabel 13. Interpretasi Tingkat Kesesuaian

Nilai	Kategori
81–100%	Sangat Baik
66–80%	Baik
51–65%	Cukup Baik
35–50%	Kurang Baik
0–34%	Sangat Tidak Baik

Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA digunakan untuk mengelompokkan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Hasil analisis dibagi ke dalam empat kuadran, yaitu prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan. Pembagian kuadran membantu pihak pelabuhan dalam menentukan strategi peningkatan pelayanan sehingga aspek yang paling dibutuhkan oleh penumpang dapat menjadi fokus utama perbaikan.

Tabel 14. Ringkasan Analisis Kuadran IPA

Kuadran	Makna
A	Prioritas utama untuk diperbaiki
B	Dipertahankan karena sudah baik
C	Prioritas rendah
D	Pelayanan berlebihan

Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya masih belum sesuai harapan penumpang. Oleh karena itu, atribut pada kuadran ini harus menjadi fokus utama perbaikan. Beberapa atribut yang masuk dalam kuadran ini antara lain kebersihan ruang tunggu, keteraturan parkir, kesopanan petugas, kedisiplinan petugas, dan kemudahan penggunaan jasa pelabuhan.

Tabel 15. Atribut Kuadran A

Indikator	Atribut
X1.7	Kebersihan ruang tunggu
X2.3	Keteraturan parker
X4.2	Kesopanan petugas
X4.5	Disiplin petugas
X4.7	Kehadiran petugas
X6.2	Kemudahan penggunaan jasa

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Atribut pada kuadran ini telah memberikan kepuasan kepada penumpang sehingga perlu dipertahankan.

Fasilitas pelabuhan, keamanan, keselamatan, kenyamanan, serta kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan termasuk ke dalam atribut yang harus terus dijaga kualitasnya.

Tabel 16. Contoh Atribut Kuadran B

Indikator	Atribut
X1.1	Kebersihan pelabuhan
X1.2	Kelengkapan fasilitas
X4.6	Kecepatan petugas
X6.4	Keamanan pelabuhan
X6.5	Kenyamanan pelabuhan

Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C berisi atribut yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan memiliki tingkat kinerja yang relatif rendah. Atribut pada kuadran ini tidak menjadi fokus utama dalam pengalokasian sumber daya.

Meskipun demikian, pihak pelabuhan tetap perlu melakukan pemantauan agar kualitas pelayanan tidak mengalami penurunan yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna jasa.

Tabel 17. Atribut Kuadran C

Indikator	Atribut
X5.1	Rentang waktu pelayanan

Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D menunjukkan atribut yang memiliki kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya relatif rendah menurut penumpang. Kondisi ini menunjukkan adanya kemungkinan penggunaan sumber daya yang kurang efisien. Pihak pelabuhan dapat mempertimbangkan pengalihan sebagian sumber daya dari atribut pada kuadran ini ke atribut yang berada pada kuadran A agar peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih optimal.

Tabel 18. Contoh Atribut Kuadran D

Indikator	Atribut
X1.6	Kapasitas lahan parkir
X1.8	Kebersihan toilet
X3.3	Kelayakan fasilitas

X5.4	Tanggung jawab petugas

Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang merupakan hasil perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki pengguna jasa. Semakin sesuai pelayanan dengan harapan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Berdasarkan hasil analisis IPA, nilai tingkat kesesuaian mencapai 87,11% yang termasuk kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan di Pelabuhan Sesar Bula telah mampu memenuhi harapan penumpang, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, tingkat penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Sesar Bula secara keseluruhan sebesar adalah 87,11 %, dalam kategori sangat baik. Secara umum, kinerja kualitas pelayanan di Pelabuhan Sesar Bula berada pada kategori sangat baik, yang menunjukkan bahwa penumpang merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola pelabuhan. Hal ini dapat dilihat dari hasil rata-rata penilaian terhadap kinerja pelayanan pengguna jasa atau penumpang yang dimana penumpang merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara Pelabuhan Sesar Bula Kabupaten Seram Bagian Timur. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Pelabuhan Sesar Bula tergolong sangat baik, namun masih diperlukan upaya peningkatan pada beberapa aspek pelayanan agar dapat memenuhi harapan penumpang secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Astriyati, Hado, Sufrianto, & Maudhy, S. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Jasa Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Di Provinsi Sulawesi Tenggara. *Sultra Civil Engineering Journal*, 4(2), 67-76.

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 2020. *Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan Nomor KP.5062/AP005/DRJD/2020 Tentang Pedoman Penilaian Terhadap Penerapan Standar Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Angkutan Penyeberangan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Maudhy, S., Yusuf J.S., Asriyanti, & Hado. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Layanan Di Pelabuhan Feri Kendari-Wawoni. *Journal Of Civil Engineering*, 6(1), 9-15.

Muhajir, M., Sugiarto, S., &Yusria, D. (2022). Kualitas Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue Berdasarkan Kriteria Kinerja Pelabuhan. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil Dan Perencanaan*, 5(3), 149-159.

Muhamad, D., & Iriani. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual Dan Triz. *Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 2(1), 49-60.

Pemerintah Republik Indonesia. 2001. *Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2001 Tentang Kepelabuhanan*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Prima, H., Sandika., Johan, S. C., Neyland, & Agung, Sutrisno. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index (Csi). Jurnal Tekno Mesin,* 9(2), 52-61.

Triatmodjo, B. (1992). *Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset.

Almaliki, M. F., Arsyad, L. O. M. N., Putra, A. A., Soeparyanto, T. S., Hado, H., Prasetyo, E. W., & Satyadharma, M. (2024). Analisis Kinerja Layanan Penumpang Di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau Dengan Pendekatan Importance-Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. Jurnal Penelitian Inovatif, 4(4), 2147-2158. Https://Doi.Org/10.54082/Jupin.809.

Firdaus, M. F., & Nur, M. (2023). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). Jurnal Perangkat Lunak, 5(3), 295-301. Https://Doi.Org/10.32520/Jupel.V5i3.2721.

Frans, J. H., Bella, R. A., & Siahaan, B. T. (2018). Kinerja Dan Pelayanan Operasional Pelabuhan Penumpang Tenau. Jurnal Teknik Sipil, 7(2), 206-218.

Hardiyanti, S. A., Wari, W. N., Sandi, D. M. N., & Tyas, A. A. (2019). Analisis Tingkat Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Pelabuhan Ketapang Banyuwangi. JMPM: Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika, 4(2), 103-112.

Irawati, R., & Hati, S. W. (2015). Survey Kepuasan Pelanggan Pelabuhan Penyeberangan Domestik Sekupang. Applied Business And Engineering Conference, 1-6.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 119 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.

Kusmaryati, K., & Hartatik, N. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Penumpang Pelabuhan Kamal Jawa Timur. Jurnal Taguchi: Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri, 3(1), 18-25.

Lakawa, I., Hujiyanto, H., Syamsuddin, S., & Noris, M. R. (2024). Tinjauan Kinerja Layanan Dan Kepuasan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pure-Raha. Sultra Civil Engineering Journal, 5(1), 268-276. Https://Doi.Org/10.54297/Sciej.V5i1.595.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. Journal Of Marketing, 41(1), 77-79. Https://Doi.Org/10.1177/002224297704100112.

Raga, P., Estherina, L., & Salsabila, N. P. (2023). Analisis Peningkatan Pelayanan Terminal Penumpang Nusantara Di Pelabuhan Tanjung Priok. Jurnal Sistem Transportasi & Logistik, 2(3), 181-188.