

ANALISIS PENINGKATAN PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG NUSANTARA DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK

Paulus Raga¹, Lieswati Estherina, Novia Putri Salsabila³

^{1,2}Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

Email: ¹lies_1945@yahoo.com, ²putrinovia555@gmail.com

Abstrak. Pelabuhan memiliki peran menjadi titik temu antar angkutan maupun kepentingan didalamnya yang diantaranya meliputi, layanan kepada kapal, penumpang, maupun muatan barang. Dalam rangka mengupayakan pelayanan yang terbaik, perlu dilakukannya evaluasi terhadap pelayanan penumpang di pelabuhan. Dalam evaluasi tingkat pelayanan penumpang di terminal kapal penumpang nusantara pura II tanjung priok, menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* didapat bahwa adanya peningkatan pelayanan serta alur layanan kinerja pelayanan fasilitas kapal penumpang terminal pelabuhan tanjung priok terhadap 15 atribut fasilitas, dan menghasilkan nilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas yaitu "MEMUASKAN"

Kata kunci : Pelabuhan, IPA, Kepuasan Pelanggan

Abstract. Ports have the role of being a meeting point between transportation and interests in it which include services to ships, passengers, and cargo. In order to strive for the best service, it is necessary to evaluate passenger services at the port. In evaluating the level of passenger service at the Nusantara Pura II Tanjung Priok passenger ship terminal, using the Importance Performance Analysis (IPA) method, it was found that there was an increase in service and service performance flow for passenger ship facilities at the Tanjung Priok port terminal on 15 facility attributes, and resulted in customer satisfaction scores. to service facilities, namely "SATISFACTORY".

Keywords: Port, IPA, Customer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

PT Pelindo II Cabang Tanjung Priok melakukan proses pembuatan Terminal Nusantara II yang telah dipakai untuk melayani penumpang kapal laut sejak 1950. Sebagai angkutan para penumpang, banyaknya pengguna sarana dan prasarana transportasi tersebut telah sebanding dengan banyaknya pengguna transportasi yang ada di darat dan laut. Akan tetapi, tetap banyak penumpang yang menjatuhkan preferensi pada kapal laut yang menganggap bahwa tiket kapal memiliki harga lebih terjangkau serta lebih mampu menampung barang yang lebih banyak dengan keterjangkauan atau konektivitas yang dianggap telah luas sampai keseluruhan wilayah yang ada di Indonesia. Di samping itu, pelabuhan pun telah mempunyai fasilitas sebagaimana standar internasional. Hal ini merupakan suatu bentuk revitalisasi besar pertama di Indonesia, jalur layanan bagi para penumpang di terminal Penumpang Nusantara Pura II akan disamakan terhadap penumpang pesawat. Melalui peningkatan pelayanan sarana prasarana tersebut maka PT Pelindo II

(Persero) Cabang Tanjung Priok akan memiliki kemampuan lebih dalam memaksimalkan layanan-layanan dan memiliki kemampuan mencapai mutu layanan lebih baik sebagaimana kebutuhan dan harapan pelanggan dan kinerja pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan. Di samping itu juga ada permasalahan lain yang telah ditemukan oleh peneliti dalam waktu pengalaman pra-studi dalam Terminal Penumpang Nusantara Pura II yakni menggunakan peningkatan pelayanan di Terminal Nusantara Pura II Tanjung Priok.

2. LANDASAN TEORI

1. Transportasi

Transportasi didefinisikan dari kosakata latin yakni *transportare* yang mana *trans* memiliki arti seberang serta *portare* ialah membawa atau angkut. Sehingga, transportasi ialah membawa segala sesuatu antar tempat. Definisi transportasi ialah usaha atau aktivitas membawa atau mengangkut penumpang atau barang dari sebuah tempat menuju tempat yang lain. (Kadir Abdul, 2006)

Pada kerangka perekonomian makro, transportasi adalah salah satu tulang punggung dalam ekonomi lokal, nasional, maupun regional. Sehingga perlu diingat bahwasanya sistem dalam transportasi mempunyai sifat sistem jaringan yang mana kinerjanya dipengaruhi signifikan dari integritas jaringan tersebut. Fasilitas ini dibagi menjadi beberapa jenis yakni udara, laut, serta darat dengan masing-masing memiliki peran penting pada berbagai aspek perekonomian dengan fungsi penyaluran menuju antardaerah. Pendistribusian manusia maupun barang dianggap lebih cepat pun mudah jika adanya transportasi dengan fungsi baik. Sehingga, transportasi merupakan sebuah sarana dalam melakukan pengintegrasian wilayah-wilayah di negara Indonesia ini. (Vista Yuliantika, 2014)

2. Pelabuhan

Pelabuhan ialah lokasi mencakup perairan pun daratan menggunakan batasan khusus untuk lokasi aktivitas pemerintahan dan aktivitas pengusaha menjadi bersandarnya kapal, bongkar muat, pun pengangkutan penumpang menggunakan fasilitas dengan keutamaan keselamatan serta keamanan dalam pelayaran untuk aktivitas pemindahan antarmoda pun intra transportasi (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008, 2008). Pelabuhan ialah lokasi aktivitas transportasi laut dalam bersandar, bongkar muat, serta pengangkutan penumpang. Terminal ialah lokasi dimana penumpang mampu bermobilisasi dari sistem transportasi dengan perlindungan yang aman sesuai standar dari gelombang dan berbagai fasilitas yang mumpuni dimana kapal mampu memiliki tambatan dalam melakukan bongkar muat barang0barang serta mampu untuk dilakukan penyimpanan yang lebih panjang menuju lokasi pengiriman ataupun pengangkutan barang. Pelabuhan pun memiliki kelengkapan fasilitas jalan sebagaimana jalan raya pun jalan kereta api.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari istilah layan merupakan menolong dengan penyediaan segala sesuatu kebutuhan dari orang lain dalam tindakan memberikan layanan. Dalam hakikatnya,

manusia memerlukan layanan dan juga dianggap bahwa layanan memiliki keterkaitan erat dalam hidup masyarakat. (Lasut, 2016).

Layanan publik ialah sebuah upaya individual maupun kelompok dalam membantu masyarakat agar mampu meraih tujuan khusus. Bentuk layanan publik misalnya administrasi kependudukan dalam pemerintahan. Administrasi kependudukan merupakan serangkaian aktivitas penerbitan pun penataan data-data dan dokumen penduduk dari registrasi penduduk, catatan sipil, olah informasi administrasi, hingga daya guna dari hasil tersebut dalam layanan publik serta pembangunan berbagai sektor dalam negara. (Yayat, 2017)

(Prasodjo, 2017) menyatakan bahwasanya layanan publik adalah aktivitas kelompok pun individual yang berlandaskan dalam tujuan material mempergunakan sistem serta langkah khusus pada usaha menawarkan pemenuhan bagi kepentingan pihak lain sebagaimana hak tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif, sebagaimana yang sudah lama berkembang di masyarakat karena memenuhi kaidah-kaidah penelitian ilmiah, antara lain konkrit, obyektif terukur, rasional, serta sistematis.

Lokasi penelitian bertempat di Terminal Penumpang Nusantara Pura II. Tempat Penelitian ini di Daerah Tanjung Priok Jakarta Utara. Lokasi ini adalah menjadi obyek penelitian karena ingin mengetahui sistem pelayanan terminal kapal penumpang nusantara Di Pelabuhan Tanjung Priok.

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh penumpang kapal laut yang menggunakan jasa

Terminal Penumpang PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pemilihan sampel yang digunakan yaitu metode non probability sampling dengan menggunakan teknik convenience sampling, dimana sampel diambil dengan menggunakan pertimbangan kemudahan. Responden Sampel yang diambil adalah pelanggan penumpang kapal di terminal pelabuhan Tanjung Priok jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin pada (Ruili, 2021) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel. N = Ukuran populasi
e = Error level (tingkat kesalahan) kesalahan sampel yang masih bisa ditolerir sebesar 10%

Hal ini dapat disimpulkan bahwa sampel yang dipakai dalam penelitian ini berjumlah 100 orang penumpang terminal kapal Nusantara Pura II Tanjung Priok.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok merupakan pelabuhan terbesar di Indonesia. Berbagai layanan diberikan oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok, diantaranya jasa bongkar muat, jasa pergudangan, jasa lapangan penumpukan, jasa pandu kapal, jasa tambat kapal, dan jasa terminal penumpang. Dan melayani berbagai jenis muatan

misalnya, bongkar muat peti kemas, curah cair maupun padat, bongkar muat kendaraan, dan embarkasi atau debarkasi penumpang. Kapal yang dilayani PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok terdiri dari dalam negeri dan luar negeri. Semua jenis kapal bersandar pada pelabuhan ini, misalnya kapal penumpang, kapal pesiar, kapal peti kemas, kapal kargo, kapal tanker, kapal Ro-Ro (Muatan Mobil) dan kapal tongkang. Sebagai alat angkut penumpang, jumlah pengguna moda transportasi laut saat ini tidak sebanyak jumlah pengguna transportasi udara maupun darat. Namun, masih banyak calon penumpang yang memakai kapal laut sebagai moda transportasi dengan alasan harga tiketnya yang lebih murah, Dan dapat membawa barang bawaan lebih banyak dibandingkan pesawat udara, dan konektivitasnya yang relatif luas hingga ke semua wilayah Indonesia.

1. Penyajian Data Responden Dengan Statistik

Deskriptif

Didalam penelitian ini peneliti akan menguraikan data deskriptif yang diperoleh dari hasil responden. Data deskriptif ini akan digunakan sebagai tambahan untuk memahami hasil dari penelitian. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden kapal penumpang nusantara II pelabuhan tanjung priok.

2. Tanggapan Responden

Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan beragam jenis teknik, diantaranya yaitu teknik kuesioner, Berikut adalah hasil data penelitian yang diperoleh melalui kuesioner mengenai tanggapan responden tentang Kondisi

Fasilitas Terminal (X1), Harapan Fasilitas Penumpang (X2), Kepuasan Pelanggan (Y).

3. Tanggapan Responden pada Analisis Variabel

Penemuan data penelitian ini berdasarkan hasil angket atau kuesioner yang disebarkan dan diambil sampel berjumlah 100 orang kepada Kapal Penumpang Nusantara Pura II Pelabuhan Tanjung Priok. Kuesioner adalah jumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh hasil informasi dari responden.

Data tersebut diolah menggunakan SPSS v.22.

Tabel 4. 1 Kategori Skor Jawaban Responden

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup/Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2010:93)

4. Hasil Penilaian Variabel dari X dan Y

Hasil pengolahan data keseluruhan terhadap variable X dan Y berdasarkan hasil jawaban responden atas pertanyaan kuesioner yang disebarkan dan disajikan, sesudah itu dilakukan penyusunan kuesioner akhir yang dimana kuesioner tersebut dibagikan kepada 100 pengguna fasilitas terminal kapal penumpang untuk memberi rasa nyaman kepada pengguna fasilitas. untuk proses perbaikan maupun lainnya. Berikut hasilnya sebagai :

Tabel 4. 2 Hasil Penilaian kuesioner

Existing dan Harapan

No Atribut Fasilitas	1	Existing	2	3	4	5	Total	X	1	Harapan	2	3	4	5	Total	Y	
1 Kenyamanan Fasilitas	0	7	18	44	39	439	4,39	0	0	25	40	35	410	4,1			
2 (AC) Tingkat keamanan dan keselamatan	1	8	25	38	36	262	2,62	0	0	30	38	32	402	4,02			
3 Tingkat ketepatan waktu	1	5	29	43	30	420	4,2	0	0	34	43	23	389	3,89			
4 Biaya Perjalanan yang terjangkau	0	1	25	44	38	443	4,43	0	0	30	45	25	395	3,95			
5 Waktu tempuh perjalanan yang efisien	3	3	25	38	39	428	4,28	0	0	33	39	28	395	3,95			
6 Akses pelayanan penumpang	1	6	18	40	43	393	3,93	0	0	25	45	30	405	4,05			
7 Kemudahan dalam pembelian tiket	0	4	21	40	43	446	4,46	0	0	30	43	27	397	3,97			
8 Ketersediaan tempat ibadah	1	1	18	33	55	464	4,64	0	0	35	47	18	383	3,83			
9 Ketersediaan ATM Center	0	2	22	43	41	447	4,47	0	0	25	45	30	405	4,05			
10 Ketersediaan Smoking Area	1	4	29	33	41	443	4,43	0	0	35	30	35	400	4			
11 Ketersediaan Kantin	0	2	25	42	39	442	4,42	0	0	38	43	19	381	3,81			
12 Ketersediaan ruang disabilitas	2	9	14	31	52	446	4,46	0	0	35	39	26	391	3,91			
13 Ketersediaan ruang transit	0	3	16	47	42	452	4,52	0	0	30	45	25	395	3,95			
14 Ketersediaan area parkir	0	3	15	39	51	232	2,32	0	0	25	40	35	410	4,1			
15 Ketersediaan toilet	1	4	13	37	53	460	4,6	0	0	39	45	16	377	3,77			
Total Hasil Existing								62,17	Total Hasil di Harapan								59,35

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah, 2022

5. Hasil Perhitungan Tingkat

Kesesuaian Responden

Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Responden

No	Atribut Fasilitas	$\sum X$	$\sum Y$	Tingkat Kepuasan	%
1	F1	439	410	1,07	107%
2	F2	262	402	0,65	65%
3	F3	420	389	1,08	108%
4	F4	443	395	1,12	112%
5	F5	428	395	1,08	108%
6	F6	393	405	0,97	97%
7	F7	446	397	1,12	112%
8	F8	464	383	1,21	121%
9	F9	447	405	1,10	110%
10	F10	443	400	1,11	111%
11	F11	442	381	1,16	116%
12	F12	446	391	1,14	114%
13	F13	452	395	1,14	114%
14	F14	232	410	0,57	57%
15	F15	460	377	1,22	122%
Rata-rata				1,05	105%

Hasil tingkat kesesuaian dari 15 atribut fasilitas penumpang didapat dari hasil penilaian kuesioner akhir tingkat yang dirasakan ($\sum X$) dibagi dengan hasil penilaian kuesioner ($\sum Y$) dan hasilnya dikali 100%. Dari tabel 4.3, dapat diketahui atribut fasilitas penumpang yang terendah 57% adalah area parkir. Hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut dirasa masih belum

memuaskan pelanggan karena area yang belum dapat menampung kapasitas mobil dan motor.

Sedangkan rata-rata dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden adalah 105% hasil rata-rata tingkat kesesuaian ini didapat dari jumlah seluruh atribut fasilitas. Sehingga masing-masing atribut fasilitas penumpang sudah dapat memenuhi harapan dari pengguna fasilitas artinya pengguna fasilitas sudah merasa puas 15 atribut fasilitas terminal kapal penumpang, namun perlu di tingkatkan lagi kinerja pelayanan fasilitas.

6. Rata-rata Penilaian Tingkat Yang Di Rasakan Dan Tingkat Yang Di Harapkan

Sebelum membuat diagram kartesius terlebih dahulu maka, dilakukan perhitungan nilai rata-rata dari tingkat yang dirasakan dan diharapkan. Nilai rata-rata tersebut digunakan untuk mengetahui posisi atribut fasilitas dalam diagram kartesius. Hasil perhitungan nilai rata-rata dan tingkat yang dirasakan dan diharapkan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. 4 Rata-rata Penilaian Tingkat Existing dan Harapan

No.	Atribut Fasilitas	ΣX	ΣY	Rata-rata X	Rata-rata Y
1	F1	439	410	4,39	4,1
2	F2	262	402	2,62	4,02
3	F3	420	389	4,2	3,89
4	F4	443	395	4,43	3,95
5	F5	428	395	4,28	3,95
6	F6	393	405	3,93	4,05
7	F7	446	397	4,46	3,97
8	F8	464	383	4,64	3,83
9	F9	447	405	4,47	4,05
10	F10	443	400	4,43	4
11	F11	442	381	4,42	3,81
12	F12	446	391	4,46	3,91
13	F13	452	395	4,52	3,95
14	F14	232	410	2,32	4,1
15	F15	460	377	4,6	3,77

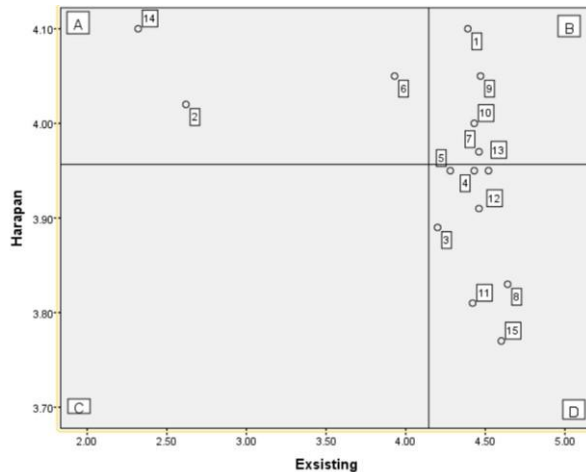
Rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$	4,14	3,96
-----------------------------------	------	------

Nilai $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ merupakan nilai rata-rata dari 100 orang responden terhadap pengguna fasilitas dari hasil Tingkat existing (X) dan hasil tingkat kepuasan pengguna fasilitas (Y). Nilai $\bar{X}$ didapat dari hasil penilaian existing (X) dibagi dengan 100 responden, begitu juga dengan nilai $\bar{Y}$ didapat dari hasil penilaian tingkat yang diharapkan (Y) dibagi dengan 100 responden. Berdasarkan perhitungan tabel 4.4 didapat nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ yaitu sebesar 4,14 dan 3,96. Nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ dibagi 15 atribut fasilitas. Nilai tersebut digunakan sebagai pembatas antara lain rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ yang berpotong sehingga membentuk 4 (empat) bagian. Selanjutnya hasil dari 4.4 tersebut di jabarkan pada digram kartesius, dan hasilnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

7. Diagram Kartesius

Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* merupakan suatu digram yang dibagi menjadi 4 (empat) bagian dan dibatasi oleh 2 (dua) buah garis yang berpotong tegak lurus pada titik (x,y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor penilaian hasil tingkat yang dirasakan, sedangkan Y merupakan rata-rata dari skor hasil penilaian yang diharapkan pengguna fasilitas terminal kapal penumpang di Kawasan Pelabuhan Tanjung Priok.

Tabel 4. 5 Diagram Kartesius



Keterangan :

- Kuadran A (Prioritas Utama)
 - 2) . Tingkat Keamanan dan Keselamatan di Terminal Kapal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok (Atribut F2).
 - 6) . Akses Pelayanan Punumpang di Terminal Kapal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok (Atribut F6).
 - 14) . Ketersediaan area parkir di Terminal Kapal penumpang Pelabuhan Tanjung Priok (Atribut F14).
- Kuadran B (Prioritas Prestasi)
 - 1). Kenyamanan Fasilitas AC di Terminal Kapal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok (Atribut F1).
 - 7). Kemudahan dalam pembelian tiket melalui situs website (Atribut F7).
 - 9). Ketersediaan ATM Center di Terminal Pelabuhan Tanjung Priok (Atribut F9).
 - 10). Ketersediaan Smoking Area di terminal pelabuhan tanjung priok (Atribut 10)
- Kuadran D (Berlebihan)
 - 3). Tingkat ketepatan waktu keberangkatan (Atribut F3)

- 4). Biaya Perjalanan Yang Terjangkau di terminal kapal penumpang pelabuhan tanjung priok (Atribut F4).
- 5). Waktu tempuh perjalanan yang efisien di kapal (Atribut F5).
- 8). Ketersediaan tempat ibadah di terminal pelabuhan tanjung priok (Atribut 8).
- 11). Ketersediaan Kantin di terminal pelabuhan tanjung priok (Atribut F11).
- 12) . Ketersediaan ruang disabilitas, ibu hamil dan ibu menyusui di terminal pelabuhan tanjung priok (Atribut F12).
- 13). Ketersediaan tempat transit bagi penumpang di terminal Pelabuhan tanjung priok (Atribut F13)
- 15). Ketersediaan Toilet di terminal pelabuhan tanjung priok (Atribut F15).

5. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian sebagai berikut:

- Hasil pengolahan data dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang di nilai tingkat kesesuaian responden sebesar 105% menunjukan bahwa kinerja pelayanan fasilitas kapal penumpang terminal pelabuhan tanjung priok terhadap 15 atribut Selatan. *Jurnal Rekayasa Sipil*, 1(1), 81⁻⁹³.
fasilitas kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan adalah memuaskan, Karena masing-masing atribut sudah dapat memenuhi harapan dari pengguna jasa fasilitas sehingga *Akuntansi*, 21(36), 1⁻¹⁵. <https://ejournal.stiedharmaputrapenumpang.merasa.puas>
- Berdasarkan hasil dari diagram kartesius atribut-atribut fasilitas penumpang yang menentukan kepuasan pelanggan terminal adalah sebagai
Tingkat Keamanan dan Keselamatan di Kapal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok, Akses Pelayanan Penumpang di Terminal Kapal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok, Ketersediaan area parkir di Terminal Kapal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok. Kenyamanan Fasilitas AC di Terminal Kapal Penumpang Pelabuhan Tanjung Priok, Kemudahan dalam pembelian tiket melalui situs dalam Ketersediaan ATM Center di Terminal

DAFTAR PUSTAKA

- Arfifahani, D. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Concordia Executive Lounge Terminal A Bandara Adisutjipto Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(3), 42–47. dapatkan
- Elyanti, A. (2013). Studi Perencanaan Dermaga Bongkar Muat Batu Bara Desa Marga Sari Kalimantan tanjung priok terhadap 15 atribut Selatan. *Jurnal*
- Harnoto, F. (2014). Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 21(36), 1^{-smg.ac.id/index.php}
- Herlina Rahmawati I 1307506. (2010).
- Kadir Abdul. (2006). Dampaknya Dalam. *Perencanaan & Pengembangan Wilayah*. berikut:
- Lasut, F., Kimbal, M., & Waleleng, G. (2016). Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Terminal Pembangunan Edisi XX (Januari- Februari 2016) Volume 3 Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 3, 103⁻¹¹³.
- Pradevi, T. (2014). *Pengaruh Harga, Kualit*. 5(2), 165⁻¹⁸⁰. <http://eprints.upnjatim.ac.id/7153>
- Prasodjo, T. (2017). Pengembangan Pariwisata Budaya Perspektif Pelayanan Publik. *Jurnal Office*, website,

Pelabuhan Tanjung priok, Ketersediaan Smoking
Area di Terminal Pelabuhan Tanjung Priok.

Ruili, S., & Aiqing, M. (2021). 宋瑞利 1 , 莫艾青 2 (1.
10(1), 2020–2021.

Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi
Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga dan
Kualitas ada Restoran Abuba Steak di Greenville.
Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 2, Nomor
1(1), 51–65.

Sari, R. J., & Aprianti, I. (2020). Pengaruh Kualitas
Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan
Loyalitas Nasabah. *JEMPER (Jurnal Ekonomi
Manajemen Perbankan)*, 2(2), 77.
<https://doi.org/10.32897/jemper.v2i2.377>

Terhadap, S., Indihome, K., Kota, D. I., Prasetyo, C. A.,
Priansa, D. J., & Sastika, W. (2019). *Pelanggan
Indihome*. 5(2), 819–823.

Tjiptono. (2000). ANALISIS KEPUASAN
KONSUMEN (SERVQUAL Model dan. *Jurnal
Media Ekonomi*, 7(1), 1–20.
[http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=view
article&article=9606](http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=9606)

Vista Yuliantika. (2014). Pengaruh Aktivitas Belajar
Terhadap Hasil Belajar Siswa Dalam Pembelajaran
Sosiologi Kelas Xi Ips Man 2 Pontianak. *Artikel
Penelitian*, 5(2), 40–51.

wahyuni, sri. (2015). Pengaruh Aktivitas Belajar Dan
Kemandirian Dalam Mengerjakan Tugas Terhadap
Hasil Belajar Siswa Ekonomi Kelas Xi Di Sma
Semen Padang. *Economica*, 3(1), 95–99.
[https://doi.org/10.22202/economica.2014.v3.i1.24
0](https://doi.org/10.22202/economica.2014.v3.i1.240)

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang
Administrasi Kependudukan Di Kecamatan
Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu
Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.
[http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI
FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI
FULL.pdf)

3(1), 7. <https://doi.org/10.26858/jo.v3i1.3448>

Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh
Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–
101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>