



Evaluasi Kinerja Layanan Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Feri KMP Semumu Penyeberangan Sawaea-Labuan

Ahmad Ramadhani^{1*}, Cici Sumiati², Tri Sugiyarto Soeparyanto³, Ishak Kadir⁴, Villa Evadelpia⁵

^{1,2}Program Studi Manajemen Rekayasa Program Pasca Sarjana Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

^{3,4}Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

⁵Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Lakidende, Unaaha, Indonesia

*Korespondensi: dh444ni74@gmail.com

ABSTRAK

Kabupaten Konawe Kepulauan merupakan salah satu kabupaten yang mengandalkan moda transportasi kapal laut sebagai Transportasinya. Salah satunya yaitu KMP Semumu yang beroperasi melayani penyebrangan Labuan – Sawean. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kinerja pelayanan angkutan Feri KMP Semumu penyeberangan Sawaea-Labuan dengan menganalisis tingkat kepuasan penumpang/pelanggan berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, jaminan, fisik, empati, tanggapan). Populasi dan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu penumpang/Pengguna layanan angkutan penyeberangan kapal feri KMP Semumu Sawaea-Labuan dari awal beroperasi di bulan November Tahun 2024 sampai Maret Tahun 2024 penumpang dalam 2 trip keberangkatan. Jumlah sampel yang dibutuhkan diperoleh menggunakan metode sensus sebanyak 13 Orang. Analisis menggunakan secara deskriptif skala pengukuran (skala likert) dan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan dari hasil penelitian adalah kesesuaian atribut pelayanan pegawai Ferry KMP Semumu lintas Sawaea-Labuan berdasarkan perbandingan antara tingkat harapan terhadap tingkat kinerja pegawai Ferry KMP Semumu menurut pengguna layanan /penumpang adalah 79.73%. dan hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan/penumpang terhadap kinerja pegawai Ferry KMP Semumu adalah 0.84. Berada pada interval 0.81 - 1.00, dan masuk pada kategori Sangat Puas.

Sejarah Artikel

Diterbitkan, 09
Desember 2025

Kata Kunci

Transportasi;
Penyeberangan;
Tingkat Kepuasan;
Kinerja; Pengguna
layanan

1. Pendahuluan

Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri atas beribu-ribu pulau yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Untuk menghubungkan pulau-pulau tersebut sangat diperlukan suatu jalur transportasi yang dapat di tempuh oleh alat transportasi baik darat, laut, maupun udara yang mampu memuat manusia (penumpang), barang dan jasa sampai dengan aman ketempat tujuan yang ingin dituju (Wahyuni et al., 2020). Persepsi pelanggan terhadap nilai yang diterima dalam suatu transaksi

dirasakan relative atau setara dengan tingkat layanan yang dirasakan (Basith et al., 2014)

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Yang dikatakan kemampuan di dalamnya dapat dilihat dari sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah setiap hal yang dapat menimbulkan kepuasan sepenuhnya pada setiap penumpang yang menggunakan jasa penyeberangan sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang diinginkan oleh seorang penumpang. (Muhammad et al., 2019). Hal ini juga didukung oleh pernyataan (Saputra et al., 2023) yang menyatakan bahwa kepuasan penumpang sangat dipengaruhi oleh kualitas jasa pelayanan terminal pelabuhan.

Pergerakan orang dan barang sangat terbantu oleh keberadaan penyeberangan sungai dan danau serta lalu lintas laut. Feri merupakan salah satu moda transportasi laut yang paling populer. Feri merupakan jenis transportasi laut yang dapat mengangkut orang dan barang di sepanjang rute yang telah ditentukan. Feri menawarkan kenyamanan dan kecepatan. Salah satu penggunaan Transportasi Kapal Feri yaitu KMP Semumu yang dikelola oleh PT. ASDP Indonesia Feri (Persero) Cabang Bau-Bau armada kapal Feri ini akan melayani rute Sawaea atau Sawapatani menuju Labuan, Buton Utara (Butur). KMP Semumu merupakan angkutan yang tergolong baru, maka diperlukan kajian untuk melihat bagaimana kinerja pelayanan KMP Semumu apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan penumpang. Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. PM. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Dasar Angkutan Penyeberangan, hal ini bertujuan untuk menjamin keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

2. Study Literatur

2.1. Analisa Pelayanan Tingkat Pelayanan

Analisa Tingkat Pelayanan Kapal Penumpang KMP Gili Iyang (Kapal Feri) trayek Paciran – Bawean Jawa Timur para penumpang merasa cukup puas dari pelayanan kapal tersebut, namun masih perlu ditingkatkan lagi kinerjanya. Faktor-faktor yang menjadi prioritas dalam kinerja pelayanan ialah CCTV, AC, fasilitas toilet dan tingkat kebersihan dalam kapal (Fathullah, n.d.2021)

Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan KMP Opudi Lintas Sorowako-Nuha Kabupaten Luwu Timur Provinsi Sulawesi Selatan. Dari hasil observasi dan analisis tingkat kesesuaian antara kinerja yang dirasakan dengan apa yang diharapkan oleh pengguna jasa menunjukkan bahwa kinerja pelayanan KMP Opudi sudah baik. (Ramadhan, 2023).

Evaluasi Kinerja Angkutan Penumpang Transportasi penyeberangan speedboat Reguler rute Tarakan-Kabupaten Tana Tidung. Kota Tarakan Berdasarkan hasil analisis IPA diperoleh tiga atribut yang menjadi prioritas utama untuk memerlukan penanganan/perbaikan kinerjanya, yaitu ketersediaan alat pemadam kebakaran,

ketersediaan informasi gangguan perjalanan speedboat, dan ketersediaan fasilitas naik turun untuk penumpang berkebutuhan khusus, anak-anak, dan ibu hamil Hasil analisis CSI menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa masuk dalam kriteria "Cukup Puas" (Teguh Ning Tias & Bakri, 2022).

Faktor yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja layanan Pelabuhan penyeberangan Feri Pure-Raha adalah fasilitas pendukung lainnya (kantin, mushola, KM/WC, listrik), dimana fasilitas tersebut sudah tersedia dengan lengkap. Pelabuhan juga memiliki lahan yang luas dan memadai. Kepuasan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan secara keseluruhan adalah "Puas" (Lakawa et al., 2024).

3. Metode Penelitian

3.1. Jenis Dan Teknik pengumpulan data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif dengan teknik pengumpulan berupa data primer yang diambil melalui metode penyebaran Kuisisioner dan wawancara kepada 13 responden pengguna jasa KMP Semumu. Data sekunder berupa data penumpang yang diambil dari literatur, surat kabar, internet, jurnal-jurnal yang sesuai dengan tujuan peneliti

3.2. Analisis Data

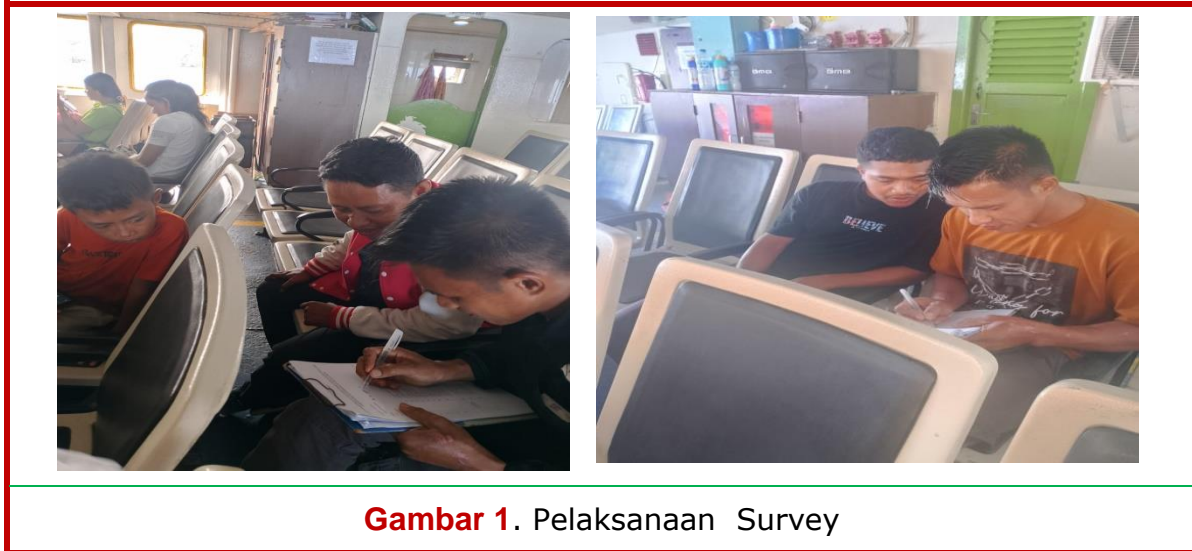
Dalam penelitian ini skala Likert digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kapal berdasarkan kepuasan para penumpang kapal KMP Semumu terhadap kinerja pelayanan penyedia jasa angkutan penyeberangan dan jawaban responden selanjutnya akan diperoleh satu kecenderungan atas jawaban responden tersebut, lalu akan dianalisis menggunakan metode analisis IPA (*Important and Performance Analysis*). Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index Nilai CSI Kriteria CSI (1) 0.81 – 1.00 Sangat puas (2) 0.66 – 0.80 Puas (3) 0.51 – 0.65 Cukup puas (4) 0.35 – 0.50 Kurang puas (5) 0.00 – 0.34 Tidak puas (Darmadi et al., 2016).

4. Hasil dan Pembahasan

Atribut-atribut dalam menilai kepuasan penumpang KMP Semumu sebanyak 25 atribut yang terbagi 5 variabel atau indikator yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Kesigapan), *Assurance* (Kepastian) dan *Emphathy* (Empati) dengan 13 orang responden.

4.1. Hasil

Atribut-atribut yang digunakan dalam menilai tingkat kepuasan penumpang terhadap tingkat kinerja dari pelayanan Ferry KMP Semumu di lintas Sawaea-Labuan merupakan atribut pelayanan Ferry Semumu. Pelaksanaan survey disajikan seperti pada gambar 1 sedangkan atribut – atribut penilaian dapat dilihat pada Tabel 1.



Gambar 1. Pelaksanaan Survey

Tabel 1. Atribut-atribut Penilaian Tingkat Harapan Dan Kinerja Pada Pelayanan KMP Semumu

No	Dimensi	Atribut-atribut	
1	<i>Tangible</i> (Berwujud)	T1	Suasana dalam kapal laut bersih, nyaman, dan tenang
		T2	Kebersihan Kapal laut sudah sesuai sebagai transportasi yang di berikan pemerintah
		T3	Penampilan petugas feri KMP Semumu Sawaea-Labuan
		T4	Harga tiket feri KMP Semumu Sawaea-Labuan sudah sesuai dengan pelayanannya
		T5	Ferry KMP Semumu Sawaea-Labuan tepat waktu dalam jadwal pemberangkatanya
		T6	kaptan kapal tertib selama dalam pelayaran
		T7	Kapal laut mengikuti rute pelayaran yang sudah di siapkan
		T8	kehadiran feri KMP Semumu Sawaea-Labuan mempermudah pengguna jasa angkutan lintas Sawaea-Labuan
		T9	Ferry KMP Semumu Sawaea-Labuan menyediakan fasilitas yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan seperti AC, TV, Kasur, Kamar Tidur, Musholah, Tempat Duduk, Kantin/Kafe, Toilet, Safety Equitmen dll
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	R10	kapal laut feri KMP Semumu Sawaea-Labuan telah memenuhi janji yang diberikan sesuai dengan jenis layanannya
		R11	Perhatian yang diberikan PT.ASDP pelabuahn Sawaea, (perhatian dalam menyelesaikan masalah pelanggan)

		R12	kapal laut feri KMP Semumu Sawaea-Labuan sesuai dengan apa yang di harapkan
		R13	Pengupayaan memberikan kenyamanan dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh penumpang
3	<i>Responsiveness</i> (Kesigapan)	R*14	Pelayanan petugas kapal laut yang cepat dan tepat
		R*15	Kesedian petugas feri KMP Semumu Sawaea-Labuan dalam membantu pelanggan
		R*16	Kesungguhan petugas feri KMP Semumu Sawaea-Labuan dalam mengatasi masalah pelanggan
		R*17	Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru
4	<i>Assurance</i> (Kepastian)	A18	Keramahan dan kesopanan petugas feri KMP Semumu Sawaea-Labuan
		A19	Keamanan penumpang dalam menggunakan jasa angkutan Ferry KMP Semumu Sawaea-Labuan
		A20	Kepercayaan penumpang/masyarakat terhadap transportasi feri KMP Semumu Sawaea-Labuan Melayanani/menyelesaikan masalah secara tuntas
5	<i>Emphathy</i> (Empati)	E21	Perhatian kantor PT.ASDP terhadap penumpang
		E22	Pengertian petugas feri KMP Semumu Sawaea-Labuan terhadap kebutuhan yang penting bagi penumpangnya
		E23	Kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor PT.ASDP
		E24	Petugas Ferry KMP Semumu bersikap ramah kepada penumpang
		E25	Pelayanan yang sama kepada para penumpang lain.

Sumber : Data primer setelah diolah

Perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja layanan KMP Semumu lintas Sawaea-Labuan dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. *Importance Performance Analysis (IPA)*

No	Atribut	Tingkat Kinerja			Tingkat Harapan		
		Bobot	Rata-rata	Keterangan	Bobot	Rata-rata	Keterangan
1	T1	42	3.23	Puas	44	3.38	Sangat penting

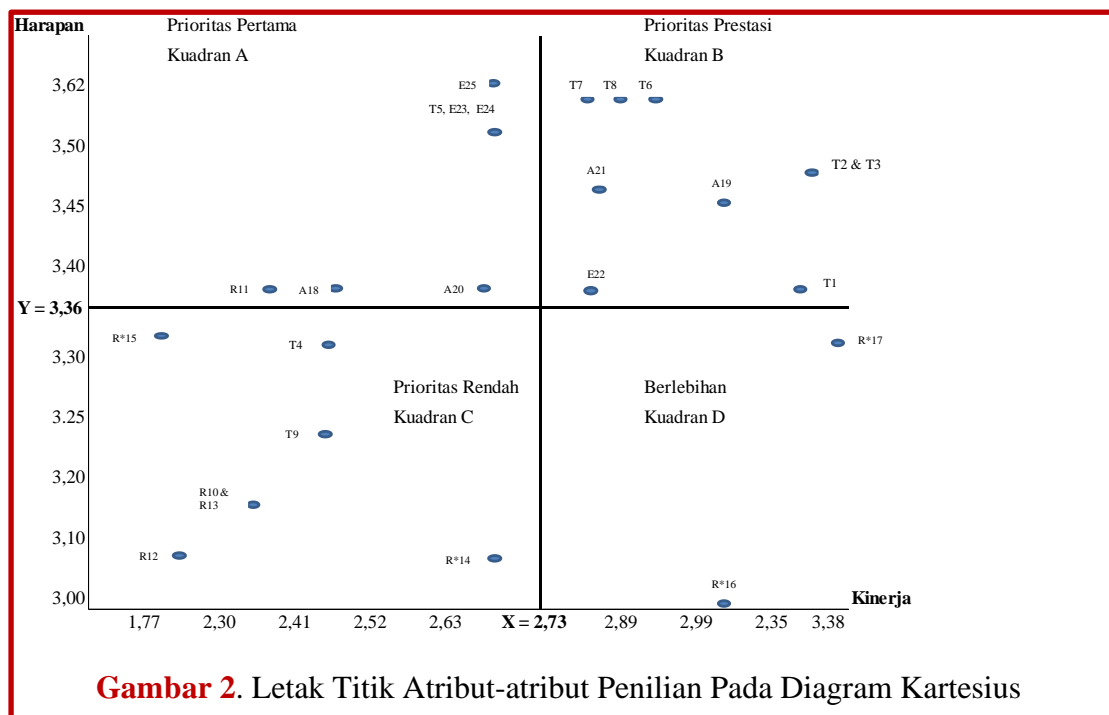
2	T2	43	3.31	Sangat Puas	45	3.46	Sangat penting
3	T3	43	3.31	Sangat Puas	45	3.46	Sangat penting
4	T4	32	2.46	Kurang Puas	43	3.31	Sangat penting
5	T5	35	2.69	Puas	46	3.54	Sangat penting
6	T6	38	2.92	Puas	46	3.54	Sangat penting
7	T7	36	2.77	Puas	46	3.54	Sangat penting
8	T8	37	2.85	Puas	44	3.38	Penting
9	T9	32	2.46	Kurang Puas	42	3.23	Penting
10	R10	30	2.31	Kurang Puas	41	3.15	Penting
11	R11	31	2.38	Kurang Puas	44	3.38	Sangat penting
12	R12	29	2.23	Kurang Puas	40	3.08	Penting
13	R13	30	2.31	Kurang Puas	41	3.15	Penting
14	R*14	35	2.69	Puas	40	3.08	Penting
15	R*15	23	1.77	Kurang Puas	43	3.31	Sangat penting
16	R*16	41	3.15	Puas	39	3.00	Penting
17	R*17	44	3.38	Sangat Puas	43	3.31	Sangat penting
18	A18	32	2.46	Kurang Puas	44	3.38	Sangat penting
19	A19	41	3.15	Puas	45	3.46	Sangat penting
20	A20	35	2.69	Puas	44	3.38	Sangat penting
21	E21	36	2.77	Puas	45	3.46	Sangat penting
22	E22	37	2.85	Puas	44	3.38	Sangat penting
23	E23	35	2.69	Puas	46	3.54	Sangat penting
24	E24	35	2.69	Puas	46	3.54	Sangat penting
25	E25	35	2.69	Puas	47	3.62	Sangat penting

Hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan dari variabel kinerja pegawai Ferry KMP Semumu yang menghasilkan nilai yang beragam

kepuasan. Kriteria kurang memuaskan sebanyak 8 atribut, kriteria puas sebanyak 14 atribut dan kriteria sangat puas sebanyak 3 atribut.

4.1.1 Posisi Tingkat Harapan dan Tingkat Kinerja pada Kuadran IPA

Untuk dapat melihat posisi penempatan data yang telah dianalisis tersebut, maka dapat dibagi menjadi empat kuadran yang dapat dilihat pada Gambar. 1



Gambar 2. Letak Titik Atribut-atribut Penilaian Pada Diagram Kartesius

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini menggambarkan factor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan pelanggan/penumpang, akan tetapi kinerja dari pihak pegawai Ferry KMP Semumu belum memberikan kepuasan terhadap apa yang diharapkan pelanggan/penumpang secara optimal, sehingga membuat pelanggan/penumpang merasa kurang puas.

2. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Kuadran II merupakan yang paling diharapkan oleh pelanggan/Penumpang, atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakan dan sebagai faktor-faktor yang dianggap penting serta diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan pelanggan/penumpang sehingga pegawai Ferry KMP Semumu harus untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Artinya pada kuadran ini pelanggan/penumpang tidak menganggap penting dan belum merasakan kepuasan terhadap atribut pelayanan yang diberikan, sehingga pegawai Ferry KMP Semumu tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan

perhatian pada atribut tersebut, cukup sekedar mempertahankan dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan/penumpang sehingga pegawai Ferry KMP Semumu lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Tabel. 3 Tingkat Kesesuaian Atribut Pelayanan Pegawai Ferry KMP Semumu di Lintas Sawaea-Labuan

No	Atribut	Skor Rata-Rata		Tingkat Kesesuaian (%)	
		Kinerja (X)	Harapan (Y)		
1	T1	Suasana dalam kapal laut bersih, nyaman, dan tenang	3.23	3.38	95.45
2	T2	Kebersihan Kapal laut sudah sesuai sebagai transportasi yang di berikan pemerintah	3.31	3.46	95.56
3	T3	Penampilan petugas feri KMP Semumu Sawaea-Labuan	3.31	3.46	95.56
4	T4	Harga tiket feri KMP Semumu Sawaea-Labuan sudah sesuai dengan pelayanannya	2.46	3.31	74.42
5	T5	Ferry KMP Semumu Sawaea-Labuan tepat waktu dalam jadwal pemberangkatanya	2.69	3.54	76.09
6	T6	kapten kapal tertib selama dalam pelayaran	2.92	3.54	82.61
7	T7	Kapal laut mengikuti rute pelayaran yang sudah di siapkan	2.77	3.54	78.26
8	T8	kehadiran feri KMP Semumu Sawaea-Labuan mempermudah pengguna jasa angkutan lintas Sawaea-Labuan	2.85	3.38	84.09
9	T9	Ferry KMP Semumu Sawaea-Labuan menyediakan fasilitas yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan seperti AC, TV, Kasur, Kamar Tidur, Musholah, Tempat Duduk, Kantin/Kafe, Toilet, Safety Equitmen dll	2.46	3.23	76.19
10	R10	kapal laut feri KMP Semumu Sawaea-Labuan telah	2.31	3.15	73.17

11	R11	memenuhi janji yang diberikan sesuai dengan jenis layanannya Perhatian yang diberikan PT.ASDP pelabuahn Sawaea, (perhatian dalam menyelesaikan masalah pelanggan)	2.38	3.38	70.45
12	R12	kapal laut feri KMP Semumu Sawaea-Labuan sesuai dengan apa yang di harapkan	2.23	3.08	72.50
13	R13	Pengupayaan memberikan kenyamanan dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh penumpang	2.31	3.15	73.17
14	R*14	Pelayanan petugas kapal laut yang cepat dan tepat	2.69	3.08	87.50
15	R*15	Kesedian petugas feri KMP Semumu Sawaea-Labuan dalam membantu pelanggan	1.77	3.31	53.49
16	R*16	Kesungguhan petugas feri KMP Semumu Sawaea-Labuan dalam mengatasi masalah pelanggan	3.15	3.00	105.13
17	R*17	Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	3.38	3.31	102.33
18	A18	Keramahan dan kesopanan petugas feri KMP Semumu Sawaea-Labuan	2.46	3.38	72.73
19	A19	Keamanan penumpang dalam menggunakan jasa angkutan Ferry KMP Semumu Sawaea-Labuan	3.15	3.46	91.11
20	A20	Kepercayaan penumpang/masyarakat terhadap transportasi feri KMP Semumu Sawaea-Labuan	2.69	3.38	79.55
21	A21	Melayanani/menyelesaikan masalah secara tuntas	2.77	3.46	80.00
22	E22	Perhatian kantor PT.ASDP terhadap penumpang	2.85	3.38	84.09
23	E23	Pengertian petugas feri KMP Semumu Sawaea-Labuan terhadap kebutuhan yang penting bagi penumpangnya	2.69	3.54	76.09
24	E24	Kepentingan penumpang	2.69	3.54	76.09

25	E25	diutamakan oleh kantor PT.ASDP Petugas Ferry KMP Semumu bersikap ramah kepada penumpang	2.69	3.62	74.47
Rata-rata					79.26

nilai skor rata-rata tingkat kinerja (X) dan harapan (Y) secara sistematis dapat dihitung dengan persamaan sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum X}{K} \quad Y = \frac{\sum Y}{K}$$

$$X = \frac{68.23}{25} \quad Y = \frac{84.08}{25}$$

$$X = 2.73 \quad Y = 3.36$$

Hasil perhitungan kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kinerja pegawai Ferry KMP Semumu lintas Sawaea-Labuan ini adalah tingkat kinerja 2.73 dan tingkat harapan atau kepentingan 3.36.

Tabel 4. Nilai CSI Kualitas Pelayanan pegawai Ferry KMP Semumu Lintas Sawaea-Labuan Terhadap pelanggan/penumpang

No	Atribut	Rata-rata Tingkat Harapan	Weight Factor	Rata-rata Tingkat Kinerja	Weight Factor
1	T1	3.38	0.05	3.23	0.04
2	T2	3.46	0.05	3.31	0.04
3	T3	3.46	0.05	3.31	0.04
4	T4	3.31	0.04	2.46	0.04
5	T5	3.54	0.04	2.69	0.04
6	T6	3.54	0.04	2.92	0.04
7	T7	3.54	0.04	2.77	0.04
8	T8	3.38	0.04	2.85	0.04
9	T9	3.23	0.04	2.46	0.04
10	R10	3.15	0.03	2.31	0.04
11	R11	3.38	0.03	2.38	0.04
12	R12	3.08	0.03	2.23	0.04
13	R13	3.15	0.03	2.31	0.04
14	R*14	3.08	0.04	2.69	0.04
15	R*15	3.31	0.03	1.77	0.04
16	R*16	3.00	0.05	3.15	0.04
17	R*17	3.31	0.05	3.38	0.04
18	A18	3.38	0.04	2.46	0.04
19	A19	3.46	0.05	3.15	0.04
20	A20	3.38	0.04	2.69	0.04
21	E21	3.46	0.04	2.77	0.04
22	E22	3.38	0.04	2.85	0.04

23	E23	3.54	0.04	2.69	0.04
24	E24	3.54	0.04	2.69	0.04
25	E25	3.62	0.04	2.69	0.04
Jumlah		84.08	1.00	68.23	1.00
				WS/WT	3.37
				CSI	0.84

Sumber :Data Primer setelah diolah

Tingkat kepuasan pelanggan/penumpang terhadap kinerja pegawai Ferry KMP Semumu adalah berada di angka 0.84

4.2 Pembahasan

Dari hasil analisis evaluasi kinerja layanan dan tingkat kepuasan penumpang feri kmp semumu penyeberangan sawaea-labuan nilai *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menunjukkan variabel kinerja pegawai Ferry KMP Semumu menghasilkan nilai yang beragam kepuasan. Kriteria kurang memuaskan sebanyak 8 atribut, kriteria puas sebanyak 14 atribut dan kriteria sangat puas sebanyak 3 atribut. Perhitungan kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kinerja pegawai Ferry KMP Semumu lintas Sawaea-Labuan ini adalah tingkat kinerja 2.73 dan tingkat harapan atau kepentingan 3.36, tingkat kepuasan pelanggan/penumpang terhadap kinerja pegawai Ferry KMP Semumu adalah 0.84

5. Kesimpulan

Kesesuaian atribut pelayanan pegawai Ferry KMP Semumu lintas Sawaea –Labuan berdasarkan perbandingan antara tingkat harapan terhadap tingkat kinerja pegawai Ferry KMP Semumu menurut pelanggan/penumpang adalah 79.73%. Analisis tingkat kepuasan pelanggan/penumpang terhadap kinerja pegawai Ferry KMP Semumu adalah 0.84. Berada pada interval 0.81 – 1.00, dan masuk pada kategori Sangat Puas. Kepuasan pelanggan/penumpang terhadap kinerja pegawai Ferry KMP Semumu Lintas Sawaea-Labuan terlihat pada keaktifan pelanggan/penumpang dalam menyampaikan permasalahan-permasalahan yang mereka hadapi dan kemampuan pegawai Ferry KMP Semumu Lintas Sawaea-Labuan dalam menerima dan memberikan solusi permasalahan

6. Ucapan Terima Kasih

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya jualah maka penulis dapat menyelesaikan tugas ini .saya juga mengucapkan terima kasih kepada semua dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan dan kontribusi sehingga kami dapat menyelesaikan tugas ini, ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada teman teman yang namanya tidak saya sebutkan satu persatu semoga apa yang kita lakukan ini dapat memberi manfaat kepada orang banyak

Daftar Pustaka

- Basith, A., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan DeâPans Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 11(1), 1–8.
- Darmadi, Arifin, M. Z., & Agustin, I. W. (2016). KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TERHADAP KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN LINTAS KARIANGAU – PENAJAM , BALIKPAPAN Study of Costumer Satisfaction Level of Ferry Service Performance of Kariangau – Penajam Trajectory , Balikpapan. *Media Teknik Sipil*, 14(1), 42–50.
- Fathullah, A. (n.d.). *ANALISA TINGKAT PELAYANAN KAPAL PENUMPANG*. Ahmad Fathullah.
- Lakawa, I., Hujiyanto, H., Syamsuddin, S., & Razmi Noris, M. (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>
- Ramadhan, M. A. Q. (2023). *ANALISIS KINERJA PELAYANAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN KMP OPUDI LINTAS SOROWAKO-NUHA KABUPATEN LUWU TIMUR PROVINSI SULAWESI SELATAN*. Universitas Hasanuddin.
- Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharma, M. (2023). Pengaruh kualitas jasa layanan terminal pelabuhan terhadap kepuasan penumpang kapal feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 204–217.
- Teguh Ning Tias, R., & Bakri, M. D. (2022). Evaluasi Kinerja Angkutan Penumpang Transportasi Penyeberangan Speedboat Reguler Rute Tarakan-Kabupaten Tana Tidung. *Borneo Engineering: Jurnal Teknik Sipil*, 1(1), 227–242. <https://doi.org/10.35334/be.v1i1.3616>
- Wahyuni, T. I. E., Sunusi, S., Jaya, I., & B. N., S. (2020). Analisis Perkembangan Transportasi Laut Dalam Wilayah Sulawesi Untuk Mendukung Tol Laut. *Jurnal Venus*, 7(13), 61–74. <https://doi.org/10.48192/vns.v7i13.242>