

Pengaruh Efektivitas Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengelolaan Terminal Penumpang oleh PT Pelindo I

Rizka Wier Mandayani¹, Suprihono Setyawan^{2*}, Tini Utami³
^{1,2,3}Politeknik Bumi Akpelni, Jl. Pawiyatan Luhur II/17 Semarang, Indonesia
*Corresponding Author. E-mail : suprihono.setyawan@akpelni.ac.id
[Hp : 082133607247](tel:082133607247)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas dan kualitas pelayanan terhadap pengelolaan terminal penumpang oleh PT Pelindo I Dumai. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. dengan pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Populasi berjumlah 118.931 penumpang orang dalam periode September 2024 hingga 31 Maret 2025 sehingga diperoleh rata-rata per hari sejumlah 561 orang, dan dengan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 85 orang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, serta uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan terminal penumpang. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan efektivitas dan kualitas pelayanan akan mendorong pengelolaan terminal yang lebih optimal. Penelitian ini membuktikan bahwa efektivitas pelayanan maupun kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap pengelolaan terminal penumpang PT Pelindo I Dumai. Ketepatan waktu, efisiensi proses, hingga tanggapan petugas menjadi faktor kunci dalam operasional yang lancar.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Pengelolaan Terminal Penumpang

Abstract

This study aims to analyze the influence of effectiveness and service quality on the management of passenger terminals by PT Pelindo I (Persero) Dumai. The research uses a quantitative approach with an associative method. by sampling using purposive sampling. The instrument used is a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The population amounted to 118,931 passengers (period September 2024 to March 31, 2025) so that an average of 561 people per day was obtained, and with the Slovin formula, a sample of 85 people was obtained. The data obtained were then analyzed using validity, reliability, multiple linear regression, as well as t-test and F-test. These findings confirm that increasing the effectiveness and quality of service will encourage more optimal terminal management. This study proves that the effectiveness of service and service quality have a significant effect on the management of the passenger terminal of PT Pelindo I (Persero) Dumai. Timeliness, process efficiency, and officer response are key factors in smooth operations.

Keywords: *Service Effectiveness, Service Quality, Passenger Terminal Management*

PENDAHULUAN

Transportasi laut memiliki peranan vital dalam memperlancar mobilitas masyarakat dan distribusi barang di Indonesia yang merupakan negara kepulauan. Pelabuhan sebagai bagian penting dari sistem transportasi Nasional, tidak hanya mendukung aktivitas logistik dan perdagangan, tetapi juga titik utama dalam pergerakan manusia antar wilayah. Dalam hal ini terminal penumpang memegang peranan penting untuk menjamin, kenyamanan, kelancaran dan keamanan bagi pengguna jasa. Pengelolaan terminal penumpang harus dilakukan secara efektif guna memenuhi meningkatnya permintaan serta ekspektasi publik terhadap mutu layanan. Efektivitas pelayanan menunjukkan seberapa tepat layanan diberikan sesuai dengan tujuan, sedangkan kualitas pelayanan berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap aspek seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan fasilitas fisik. Kedua aspek ini sangat menentukan profesionalisme pihak pengelola pelabuhan.

PT Pelindo I Cabang Dumai sebagai BUMN yang bergerak dalam jasa kepelabuhanan, bertanggung jawab untuk mengelola terminal penumpang secara maksimal. Pelabuhan menangani penumpang domestik dan internasional, sehingga dituntut untuk terus menyempurnakan mutu dan efektivitas pelayanannya. Hal-hal seperti ketepatan waktu pelayanan, ketersediaan fasilitas, kompetensi petugas, serta kondisi lingkungan terminal menjadi indikator utama keberhasilan pengelolaan. Namun demikian, berbagai tantangan seperti kekurangan tenaga kerja terlatih, serta meningkatnya tuntutan pengguna kerap dihadapi. Maka dari itu, evaluasi pelayanan menjadi langkah penting dalam upaya menciptakan pengelolaan terminal yang optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kedua variabel terhadap pengelolaan terminal penumpang oleh PT Pelindo I Dumai, guna menghasilkan rekomendasi strategis dalam peningkatan kualitas layanan dan daya saing pelabuhan.

Dengan mengkaji hubungan antara variabel-variabel tersebut, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pelayanan yang lebih efektif dan berkualitas, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa serta memperkuat daya saing pelabuhan di tingkat nasional maupun regional. Untuk meningkatkan kualitas dalam kajian teori dalam penelitian ini, maka diperlukan penjelasan dari masing-masing variabel penelitian dengan sumber dari beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan dari penelitian yang akan dilakukan. Permenhub No 29 Tahun 2016 dan UU No 17 Tahun 2008 mendefinisikan terminal penumpang sebagai fasilitas yang melayani proses embarkasi dan debarkasi kapal laut. Fasilitas ini harus menjamin keselamatan dan kenyamanan pengguna. Efektivitas adalah tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran tercapai karena proses kegiatan (Pasolong, 2019). Beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas selalu terkait dengan waktu, sehingga kegiatan dapat disebut efektif jika berhasil

terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan disepakati oleh semua yang terlibat dalam sebuah organisasi. Kemudian penjelasan mengenai pelayanan, dapat di simpulkan dari pendapat Prasetiawan *et al.*, (2024) yang menerangkan bahwa pelayanan prima akan menimbulkan loyalitas didalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Sedangkan menurut Widyanto & Astriawati (2023) menjelaskan bahwa “Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan lewat aktivitas orang lain secara langsung yang diberikan untuk mencapai tujuan dari kepuasan pengguna jasa tersebut”. Menurut Dekanawati *et al.*, (2023). “Pelayanan akan terbentuk karena ada proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani dan suatu pelayanan bisa terjadi diantara seseorang dengan orang atau kelompok dengan seseorang”.

Hasil dari penelitian terdahulu menjelaskan bahwa jika efektivitas pelayanan penumpang dipengaruhi oleh kecepatan layanan, ketersediaan fasilitas dan tingkat kepuasan pengguna (Septianee & Ariwangsa, 2024). Strategi pelayanan prima dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Fasilitas pelabuhan dan kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (Syafri, Firman, A, & Badaruddin, B, 2023). Kualitas layanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan penumpang (Saputra & Ahmad, S., 2023). Sedangkan efektivitas pelayanan penumpang di pelabuhan masih menghadapi kendala sehingga pelayanan belum optimal (Reza, 2022). Efektivitas pelayanan sangat tergantung dari infrastruktur dan sistem pengelolaan yang diterapkan (Nurjanah, Haris, D. M., & Yusuf, M., 2016) Untuk meningkatkan kualitas kajian teoritis dalam penelitian ini, diperlukan pemaparan yang komprehensif terhadap masing-masing variabel dengan merujuk pada temuan-temuan penelitian terdahulu sebagai dasar pengembangan kerangka konseptual. Pengkajian terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan menjadi relevan, mengingat keduanya merupakan determinan utama dalam optimalisasi pengelolaan terminal penumpang, khususnya di lingkungan operasional PT Pelindo I Cabang Dumai yang memiliki peran strategis dalam sistem transportasi laut nasional. Oleh karena itu, pemilihan tema ini dipandang penting untuk diteliti guna menghasilkan rekomendasi berbasis data yang dapat memperkuat kualitas pelayanan serta meningkatkan daya saing pelabuhan secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk menganalisis hubungan antara variabel independen (efektivitas pelayanan dan kualitas pelayanan) dan variabel dependen (pengelolaan terminal penumpang). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengukuran objektif melalui data numerik dan pengujian hipotesis secara statistik.

2. Jenis dan Sumber Data

Data Primer: Diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna jasa terminal penumpang PT Pelindo I Dumai. Data Sekunder: Statistik jumlah penumpang dari PT Pelindo I (periode September 2024–Maret 2025). Dokumen kebijakan (Permenhub No. 29 Tahun 2016, UU No. 17 Tahun 2008). Literatur terkait efektivitas dan kualitas pelayanan.

3. Populasi dan Sampel

Penelitian ini mencakup populasi pengguna jasa terminal penumpang PT Pelindo I Cabang Dumai selama periode September 2024 hingga Maret 2025, dengan total 118.931 penumpang. Berdasarkan data harian, rata-rata jumlah penumpang mencapai 561 orang per hari. Untuk memastikan representasi sampel yang akurat, teknik *purposive sampling* diterapkan dengan kriteria: Penumpang dewasa (usia \geq 18 tahun). Pengguna layanan minimal 2 kali dalam periode penelitian (untuk memastikan pengalaman yang memadai dalam menilai pelayanan). Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan (e) sebesar 10% (Pamujianto et al., 2024):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{561}{1 + 561(0.1)^2} = 85 \text{ responden}$$

Dengan demikian, **85 responden** dipilih sebagai sampel untuk mewakili populasi. Pemilihan kriteria dan metode ini bertujuan meminimalkan bias dan meningkatkan validitas temuan penelitian.

4. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini mengukur tiga variabel utama dengan indikator dan skala pengukuran sebagai berikut: Efektivitas Pelayanan (X_1): Dioperasionalkan melalui empat indikator, yaitu (1) ketepatan waktu pelayanan, (2) ketersediaan fasilitas pendukung, (3) kompetensi petugas, dan (4) kondisi lingkungan terminal. Pengukuran menggunakan skala Likert 1–5 (1=sangat buruk; 5=sangat baik). Kualitas Pelayanan (X_2): Mengacu pada model SERVQUAL, dengan lima dimensi: (1) keandalan (reliability), (2) ketanggapan (responsiveness), (3) jaminan (assurance), (4) empati (empathy), dan (5) fasilitas fisik (tangible). Skala Likert 1–5 digunakan untuk menilai persepsi responden. Pengelolaan Terminal (Y): Dinilai melalui tiga indikator: (1) tingkat kepuasan pengguna, (2) efisiensi operasional, dan (3) kepatuhan terhadap regulasi. Skala pengukuran serupa (Likert 1–5).

5. Instrumen Penelitian

Instrumen utama berupa kuesioner tertutup dengan 15 pertanyaan (5 item per variabel). Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dimana seluruh item dinyatakan valid (r -hitung $>$ r -tabel=0,213). Reliabilitas diukur dengan Cronbach's Alpha, menunjukkan konsistensi internal yang baik (nilai $\alpha >$ 0,7)(Astriawati, 2016).

6. Teknik Analisis Data

Data dianalisis melalui tahapan berikut:

1. Analisis Deskriptif: Menjelaskan profil responden dan distribusi jawaban.
2. Uji Asumsi Klasik:
 - Normalitas: P-P Plot menunjukkan data mendekati normal meskipun uji Kolmogorov-Smirnov signifikan (sig. 0,022).
 - Multikolinearitas: Nilai VIF $<$ 10 mengindikasikan tidak ada korelasi antar variabel independen.
3. Analisis Regresi Linier Berganda:
 - Persamaan regresi: $Y = 2,957 + 0,403X_1 + 0,463X_2$.
 - Uji t membuktikan pengaruh signifikan X_1 ($\beta=0,403$; $p<0,05$) dan X_2 ($\beta=0,463$; $p<0,05$) terhadap Y .
 - Uji F menegaskan pengaruh simultan kedua variabel (sig. $<$ 0,05).
 - Koefisien Determinasi (R^2): 77,4% variasi pengelolaan terminal (Y) dijelaskan oleh X_1 dan X_2 .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengacu pada hasil analisis data yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa terminal penumpang PT Pelindo I Dumai, diketahui bahwa efektivitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan terminal penumpang. Hal tersebut dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel Efektivitas Pelayanan			
Item	r hitung	r tabel	Ket
1	0,725	0,213	Valid
2	0,711	0,213	Valid
3	0,729	0,213	Valid
4	0,785	0,213	Valid
5	0,756	0,213	Valid
Variabel Kualitas Pelayanan			
Item	r hitung	r tabel	Ket
6	0,783	0,213	Valid
7	0,683	0,213	Valid
8	0,721	0,213	Valid
9	0,766	0,213	Valid
10	0,790	0,213	Valid
Variabel Pengelolaan Terminal Penumpang			
Item	r hitung	r tabel	Ket
11	0,696	0,213	Valid
12	0,715	0,213	Valid
13	0,772	0,213	Valid
14	0,733	0,213	Valid
15	0,743	0,213	Valid

Sumber : Data primer yang diolah 2025

Berdasarkan yang ditunjukkan dalam Tabel 1, diatas dengan melalui penerapan korelasi Pearson Product Moment, ditemukan hubungan korelasi antara masing-masing pernyataan (1 hingga 15) pada semua variabel maka dapat disimpulkan srluruh item pada variabel ini valid.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Tingkat Reliabilitas
Efektivitas Pelayanan	0,794	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,804	Reliabel
Pengelolaan Terminal Penumpang	0,783	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah 2025

Tabel 2, menjelaskan semua variabel menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7 hal ini menunjukkan instrumen penelitian ini reliabel dan konsisten. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan dalam analisis penelitian lebih lanjut.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.105	85	.022	.946	85	.001

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Data primer yang diolah 2025

Tabel 3. menjelaskan bahwa, diperoleh nilai sig sebesar 0,022. Secara statistik data tidak berdistribusi normal, tetapi secara visual (P-P Plot) data cenderung mendekati normal.

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	416.502	2	208.251	140.496	<.001 ^b
	Residual	121.545	82	1.482		
	Total	538.047	84			

a. Dependent Variable: Total_Pengelolaan
b. Predictors: (Constant), Total_Kualitas, Total_Efektivitas

Sumber : Data primer yang diolah 2025

Penjelasan Tabel 4. Variabel efektivitas pelayanan dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap pengelolaan terminal.

Tabel 5. Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients ^a										
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.957	1.143		2.588	.011	.684	5.231		
	Total_Efektivitas	.403	.100	.413	4.012	<.001	.203	.603	.260	3.853
	Total_Kualitas	.463	.096	.499	4.840	<.001	.273	.654	.260	3.853

a. Dependent Variable: Total_Pengelolaan

Tabel 5 menjelaskan sebagai berikut :

1. Efektivitas Pelayanan (X₁) memiliki pengaruh signifikan positif ($\beta = 0,403$) dapat diartikan bahwa, efektivitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan terminal penumpang.
2. Kualitas Pelayanan (X₂) memiliki pengaruh signifikan positif ($\beta = 0,463$) dapat diartikan bahwa, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan terminal penumpang

Persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2,957 + 0,403X_1 + 0,463X_2$$

Koefisien Determinasi (R²) model regresi menjelaskan 77,4% variabilitas pengelolaan terminal; sisanya 22,6% dipengaruhi oleh faktor lain Penelitian ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya pelayanan yang efisien dan berkualitas dalam membangun kepercayaan publik. Efektivitas operasional dan responsivitas staf memberikan dampak langsung pada kepuasan pengguna. Berdasarkan dimensi SERVQUAL kualitas layanan juga terbukti

memengaruhi persepsi pengguna terhadap kenyamanan dan profesionalisme pelabuhan. Peningkatan sarana fisik, kebersihan dan keramahan petugas sangat diperlukan guna memberikan pengalaman pelayanan yang unggul. Efektivitas dan kualitas yang baik bukan hanya berdampak pada operasional, tetapi juga pada reputasi perusahaan di mata publik. Oleh karena itu diperlukan inovasi pelayanan, peningkatan sumberdaya manusia serta evaluasi rutin.

SIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa efektivitas pelayanan maupun kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap pengelolaan terminal penumpang PT Pelindo I (Persero) Dumai. Ketepatan waktu, efisiensi proses, hingga tanggapan petugas menjadi faktor kunci dalam operasional yang lancar. Aspek-aspek seperti kenyamanan fasilitas, empati dan keandalan juga mempengaruhi persepsi dan kepuasan pelanggan. Kontribusi kedua variabel secara bersama-sama menunjukkan bahwa pengelolaan terminal yang efektif hanya bisa dicapai melalui sinergi berbagai elemen layanan. Oleh karena itu, diperlukan langkah berkelanjutan dalam peningkatan sumberdaya manusia, modernisasi fasilitas dan penggunaan teknologi layanan. Evaluasi berkelanjutan melalui survei dan monitoring internal menjadi penting untuk memastikan layanan tetap relevan dan unggul, serta menjadikan terminal penumpang lebih profesional dan kompetitif di tingkat nasional dan internasional.

Di sisi lain, kualitas pelayanan yang diukur melalui aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan kelengkapan fasilitas fisik, memiliki peranan penting dalam membangun persepsi positif dari pengguna jasa. Fasilitas terminal yang memadai, kebersihan lingkungan, keramahan petugas, serta kecepatan layanan secara keseluruhan memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pengguna, yang pada akhirnya mendorong loyalitas dan kepuasan pelanggan. Secara simultan, efektivitas pelayanan dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengelolaan terminal. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan terminal yang baik tidak hanya bergantung pada satu aspek saja, melainkan merupakan hasil dari sinergi berbagai elemen pelayanan yang saling mendukung. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pengelolaan terminal ke depan, diperlukan upaya berkelanjutan dalam memperbaiki kualitas sumber daya manusia, meningkatkan fasilitas fisik, serta mengadopsi teknologi yang mendukung kecepatan dan akurasi pelayanan. Selain itu, penting bagi PT Pelindo I (Persero) Dumai untuk terus melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan, baik melalui survei kepuasan pelanggan maupun melalui sistem monitoring internal yang berkelanjutan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan yang ada, memperbaiki kekurangan, serta merancang strategi inovatif yang mampu menjawab kebutuhan pengguna jasa. Pengelolaan terminal penumpang dapat berkembang menuju pelayanan publik yang prima, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, sekaligus mendukung tujuan strategis perusahaan dalam meningkatkan daya saing pelabuhan di tingkat nasional dan internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Astriawati, N. (2016). Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Menentukan Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Efektifitas Belajar Taruna Di Akademi Maritim Yogyakarta. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 14(23), 22–37.
- Brata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanean Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 23(2), 159–176.
- Indonesia, P. R. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran*. Pemerintah Republik Indonesia, Jakarta. Hämtat Från <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Home/Details/39060/Uu-No-17-Tahun-2008>
- Indonesia, P. R. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Kepelabuhanan*. Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia, Jakarta. Hämtat Från <https://jdih.maritim.go.id/cfind/source/files/pp/2001-2005/pp-no-69-th-2001.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. (2015). *Teori Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir, A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H. A. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurjanah, S. R., Haris, D. M., & Yusuf, M. (2016). *Efektivitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan Pt. Asdp (Persero) Bakauheni Provinsi Lampung*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Hämtat Från <https://eprints.untirta.ac.id/id/eprint/717>
- Pamujiyanto, S., Purnomo, C., Astriawati, N., Pratiwi, P., & Sumardi, S. (2024). Pengaruh Fasilitas Moda Transportasi Darat Terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Baruna Horizon*, 7(2), 81–88.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Poliupg Repository.
- Prasetyawan, S. T., Widyanto, H., Azria, F., & Astriawati, N. (2024). Optimalisasi Prosedur Pelayanan Kapal Oleh Pt. Salam Pasific Indonesia Lines. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 22(1), 75–87.
- Reza, M. (2022). Efektivitas Pelayanan Penumpang Dan Logistik Pelabuhan Pt Asdp Indonesia Ferry (Persero) Di Kota Batam. *Jurnal Ilmu Maritim Dan Logistik*. Hämtat Från <http://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/3213>
- Saputra, Y. J., & Ahmad, S. (2023). Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang. *Wawasan: Jurnal Ilmu*. Hämtat Från <https://journal.unimaramni.ac.id/index.php/wawasan/article/download/1082/858>

- Septianee, P. D., & Ariwangsa, I. (2024). Efektivitas Pelayanan Penumpang Domestik Di Pt. Pelindo Cabang Benoa. *Community Development Journal*. Hämtat Från [Http://Journal.Universitaspahlawan.Ac.Id/Index.Php/Cdj/Article/View/32159](http://Journal.Universitaspahlawan.Ac.Id/Index.Php/Cdj/Article/View/32159)
- Siagian, S. P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafri, S., Firman, A., & Badaruddin, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Ezenza Journal*. Hämtat Från [Https://Ejurnal.Nobel.Ac.Id/Index.Php/Ej/Article/View/3686](https://Ejurnal.Nobel.Ac.Id/Index.Php/Ej/Article/View/3686)
- Vina, A., & Permanasari, L. (2024). Strategi Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. Hämtat Från [Https://Ejurnal.Poliban.Ac.Id/Index.Php/Jbm/Article/View/14556](https://Ejurnal.Poliban.Ac.Id/Index.Php/Jbm/Article/View/14556)
- Astriawati, N. (2016). Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Menentukan Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Efektifitas Belajar Taruna Di Akademi Maritim Yogyakarta. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 14(23), 22–37.
- Dekanawati, V., Astriawati, N., Setiyantara, Y., Subekti, J., & Kirana, A. F. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 23(2), 159–176.
- Pamujiyanto, S., Purnomo, C., Astriawati, N., Pratiwi, P., & Sumardi, S. (2024). Pengaruh Fasilitas Moda Transportasi Darat Terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Baruna Horizon*, 7(2), 81–88.
- Prasetiawan, S. T., Widyanto, H., Azria, F., & Astriawati, N. (2024). Optimalisasi Prosedur Pelayanan Kapal Oleh Pt. Salam Pasific Indonesia Lines. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 22(1), 75–87.
- Widyanto, H., & Astriawati, N. (2023). Aktivitas Port Clearance Pengurusan Dokumen Pt . Pelayaran Sumatra Timur Indonesia. *Jurnal Maritim Polimarin*, 9(1), 7–13. [Https://Ejurnal.Polimarin.Ac.Id/Index.Php/Jmp/Article/View/95/33](https://Ejurnal.Polimarin.Ac.Id/Index.Php/Jmp/Article/View/95/33)