

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SYAHBANDAR TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA
KARANGANTU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Logistik



Di susun oleh :

Hanna Diandra Rose Amelia Putri Sudrajat
NIM. 2007500

PROGRAM STUDI LOGISTIK KELAUTAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS SERANG

2025

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SYAHBANDAR TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA
KARANGANTU**

Oleh

Hanna Diandra Rose Amelia Putri Sudrajat

NIM. 2007500

Sebuah Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Logistik pada Progam Studi Logistik Kelautan

© Hanna Diandra Rose Amelia Putri Sudrajat 2025

Kampus Universitas Pendidikan Indonesia di Serang

Januari 2025

Hak cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak
ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Syahbandar Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu” telah disetujui oleh Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang untuk dilanjutkan menjadi skripsi.

Serang, Januari 2025

Mengetahui,

Koordinator Skripsi,

Melia Handayani, S.Pd., MBA.

NIPT. 92020081994071020

Ketua Program Studi Logistik Kelautan

Syifa Fajar Maulani, S.Pd., M.AB

NIPT. 920200819930916201

HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Syahbandar Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu” telah disetujui oleh Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang untuk dilanjutkan menjadi skripsi.

Serang, Januari 2025

Pembimbing I,

Syifa Fajar Maulani, S.Pd., M.AB

NIPT.920200819930916201

Pembimbing II,

Ma'ruf, S.T., M.Sc.

NIPT. 920200819920613101

HALAMAN PERSETUJUAN

HANNA DIANDRA ROSE AMELIA PUTRI SUDRAJAT

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SYAHBANDAR TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA
KARANGANTU

Disetujui serta disahkan oleh

Pembimbing I,

Syifa Fajar Maulani, S.Pd., M.AB

NIPT.920200819930916201

Pembimbing II,

Ma'ruf, S.T., M.Sc.

NIPT. 920200819920613101

Mengetahui,
Ketua Program Studi Logistik Kelautan

Syifa Fajar Maulani, S.Pd., M.AB

NIPT.920200819930916201

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SYAHBANDAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU

Hanna Diandra Rose Amelia Putri Sudrajat

Program Studi Logistik Kelautan, Kampus Serang,
Universitas Pendidikan Indonesia

Penelitian ini bertujuan mengukur gambaran kualitas pelayanan, dan kepuasan nelayan serta menganalisis seberapa besar tingkat pengaruh antara kualitas pelayanan Syahbandar terhadap tingkat kepuasan nelayan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu. Dalam prosesnya, peneliti menggunakan metode survei yang dilakukan kepada 57 orang nelayan aktif yang terdaftar di PPN Karangantu pada tahun 2024. Hasil penelitian ini adalah kualitas Pelayanan Syahbandar (X) memiliki pengaruh yang signifikan bagi Kepuasan Nelayan (Y) di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu. Hasil tersebut berdasarkan pengujian hipotesis melalui pengujian T, dari perolehan T tabel sebesar 1,672 sedangkan nilai thitung $> t_{\text{tabel}}$, yaitu thitung 4,723 $> t_{\text{tabel}}$ 1,672 dan signifikansi T $(0,00) < \alpha (0,05)$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bahwa Kualitas Pelayanan Syahbandar (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nelayan (Y) di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu. Begitupun hasil pengujian koefisien determinasi diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 28,9%. Peneliti selanjutnya dapat melanjutkan dengan mengkaji lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di pelabuhan lainnya, serta membandingkannya dengan kondisi di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas terkait kepuasan khususnya nelayan.

Kata kunci : Syahbandar, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

ANALYSIS OF HARBORMASTER SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT KARANGANTU NUSANTARA FISHERY PORT

Hanna Diandra Rose Amelia Putri Sudrajat

Maritime Logistics Study Program, Serang Campus, Indonesian Education University

This study aims to measure the picture of service quality and fishermen's satisfaction and analyze how much influence the quality of Harbor Master's service has on the level of fishermen's satisfaction at the Karangantu Archipelago Fishing Port. In the process, the researcher used a survey method conducted on 57 active fishermen registered with the Karangantu PPN in 2024. The results of this study are that the quality of Harbor Master's Service (X) has a significant influence on Fishermen's Satisfaction (Y) at the Karangantu Archipelago Fishing Port. These results are based on hypothesis testing through T testing, from the T table of 1.672 while the t count > t table, namely t count 4.723 > t table 1.672 and the significance of T (0.00) < α (0.05). So it can be concluded that the Quality of Harbor Master's Service (X) has a significant influence on Fishermen's Satisfaction (Y) at the Karangantu Archipelago Fishing Port. Likewise, the results of the determination coefficient test show that the service quality variable contributes to the influence of the customer satisfaction variable by 28.9%. Further researchers can continue by studying more deeply the factors that influence customer satisfaction at other ports, and comparing them with the conditions at the Karangantu Nusantara Fisheries Port to get a broader picture of satisfaction, especially fishermen.

Keywords: Harbormaster, service quality, customer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR HAK CIPTA.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Klasifikasi Pelabuhan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Kesyahbandaran	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.

2.3 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Deskripsi Responden Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Hasil Analisis Statistik Inferensial	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Kualitas Pelayanan Syahbandar Pelabuhan Perikanan Karangantu	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Kepuasan Nelayan Di Pelabuhan Perikanan Karangantu	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Syahbandar Terhadap Tingkat Kepuasan Nelayan Di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	14
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP PENULIS	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Variabel Operasional Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Indeks Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Hasil Pengujian Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6 Hasil Pengujian Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Linearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Regresi Linear Sederhana	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian R Square	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian T	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Nelayan yang Beraktivitas di PPN **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 SOP Prosedur Pengajuan SPB **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 2 SOP Prosedur Penerbitan SHTI **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 3 Prosedur Pengisian Logbook..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 1 Tempat Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Data Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Data Responden Penelitian Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Data Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 4 Data Ukuran Kapal Yang Digunakan Responden **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 5 Data Jenis Kapal Yang Digunakan Responden **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Lembar Validasi Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Hasil Validasi Kuesioner Penelitian..	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Contoh Jawaban Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Hasil Pengujian Validitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Pengujian Normalitas, Linearitas dan Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8. Pengujian Regresi, Koefisien Determinasi dan Pengujian T.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9. Data Hasil Survei.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10. Surat Permohonan Izin Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11. Surat Persetujuan Berlayar	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12. <i>Logbook</i> dan <i>E-logbook</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, W. R., & Hutagalung, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bus Trans Metro Deli Di Belawan. *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), 60–70. <https://doi.org/10.56910/jvm.v9i1.256>
- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azmi, K., Jamil, M., & Rezi, F. (2024). Analisa Strategi Meningkatkan Kualitas dan Produktivitas Layanan Di Laundry Dadok Tunggul Hitam Padang. *Jurnal Inovasi Bisnis Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1–9. Diambil dari www.journal.inovatif.co.id
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bayyinah, A. Al, Solihin, I., & Wisudo, S. H. (2019). Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawanen Cirebon (Fishermen Satisfaction Service in Kejawanen Cirebon Fishing Port). *Marine Fisheries : Journal of Marine Fisheries Technology and Management*, 7(1), 33–43. <https://doi.org/10.29244/jmf.7.1.33-43>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Mixed Methods Procedures. Research Defign: Qualitative, Quantitative, and Mixed M ethods Approaches*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: UNDIP.
- Hurriyati, R. (2018). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kamal, F., Winarso, W., & Mardiani, L. (2020). Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'Iyah Jakarta). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen*, 16(1), 33–45. <https://doi.org/10.31599/jiam.v16i1.111>
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 3(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- LAPKIN-PPN Karangantu. (2022). Laporan Kinerja Ppn Karangantu Tahun 2022, 148, 148–162.
- Liulondo, S., Mandagi, I. F., Silooy, F., Labaro, I. L., Luasunaung, A., & Masengi, K. W. A. (2022). Analisis Kepuasan Nelayan atas Pelayanan di Pangkalan Pendaratan Ikan Pelabuhan Labuan Uki Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Ilmu Dan Teknologi Perikanan Tangkap*, 7(2), 86. <https://doi.org/10.35800/jitpt.7.2.2022.41605>
- Manggala, H., & Adirinekso, G. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 39–53. <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.49600>
- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. (2022). The Effect Of Service On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable At Mentari's Store Business In Sea Village, Pineleng District, Minahasa Regency. *EMBA*, 3(4), 44–55. <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>
- Mokoagouw, A. J. H., Maryam Mangantar, & Debry Ch. A. Lintong. (2023). Pengaruh Brand Awareness dan Perceived Quality Terhadap Keputusan Pembelian Dalam Menggunakan Jasa Grab (Studi Kasus Mahasiswa FEB Unsrat Manado). *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(02), 290–300. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i02.46276>
- Munarsih, & Pratama, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Indomarco Prismatama Cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan. *Indonesian Journal of Economy Business, Entrepreneurship and Finance*, 2(1), 49–64. Diambil dari <https://doi.org/10.53067/ijebeef>
- Roynaldus, Antonius Philipus Kurniawan, & Paulus Juru. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(2), 18–31. <https://doi.org/10.59603/projemen.v9i2.42>
- Ruslan, R. A., & Sari, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Locket Administrasi Pada Pt Pelabuhan Indonesia (Persero) Terminal Petikemas Makassar. *e-Proceeding of Management*, 9(4), 2226.
- Salim, H. S., Goh, T. S., & Margery, E. (2022). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Pt. Furnilux Indonesia. *Jurnal Bisnis Kolega*, 8(1). <https://doi.org/10.57249/jbk.v8i1.75>

- Saputri, R. D., Ibrahim, M. A., & Wulandari, S. (2022). Analisis Pemanfaatan Fasilitas Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Untia. *Lutjanus*, 27(2), 42–53. Diambil dari https://ppnp.e-journal.id/lutjanus_PPNP
- Sari, S. N. F. R. (2024). Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Kalianget Di Kabupaten Sumenep, 1(25).
- Saria, N. M. L., & Kadrib, M. K. (2021). Analisis Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Fasilitas Pada Aktivitas di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Api-Api, Kabupaten Penajam Paser Utara. *Ruang*, 7(2), 87–95. <https://doi.org/10.14710/ruang.7.2.87-95>
- Seran, R. B., Sundari, E., & Fadhila, M. (2023). Strategi Pemasaran yang Unik: Mengoptimalkan Kreativitas dalam Menarik Perhatian Konsumen. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 206–211. Diambil dari <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/4054/2644>
- Shidik, B., Syamsul Marin, & Hadi, S. (2021). Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar Di Pelabuhan Perikanan Untia. *Seminar Nasional Politeknik Pertanian Negeri Pangkajene Kepulauan*, 3(1), 1–16.
- Sholikah, Ahmad, M., Nunik, Y., Mahmud, Tika, D., Sari, P., ... Eneng, W. (2021). *Manajemen Pemasaran Saat Ini dan Masa Depan. Insania*.
- Sihotang, R. R. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Ikan Salai Merk “Sedap” (Kasus di Supermarket Makanan Khas Riau Megarasa Kecamatan Sail Kota Pekanbaru Provinsi Riau). *Universitas Islam Riau*, 1–115.
- Sriatmi, A., & Dwi, Y. P. L. (2022). Faktor Lingkungan Fisik dan Dimensi Tangibles Pelayanan Terhadap Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas di Kabupaten Demak. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 21(2), 235–244. <https://doi.org/10.14710/jkli.21.2.235-244>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriadi, D., & Fitri, M. (2019a). Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Kesyahbandaran di PPN Kejawanen Cirebon. *Barakuda*, 1(1), 18–26.
- Supriadi, D., & Fitri, M. (2019b). Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Kesyahbandaran Di PPN Kejawanen Cirebon. *Barakuda 45: Jurnal Ilmu Perikanan dan Kelautan*, 1(1), 18–26. <https://doi.org/10.47685/barakuda45.v1i1.16>
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tumoka, I. M. R., & Sattu. (2023). Pelayanan Prima Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Sorong. *Governance and politics*, 3, 9–19. Diambil dari <https://www.e-journal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/336/282>

- Verawaty, Saeni, N., Singkeruang, A. W. T. F., & Kausar, A. (2022). Journal of Management Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *YUME : Journal of Management ISSN*, 5(2), 238–253. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.3456>
- Wijaya, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT. Krakatau Bandar Samudera Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknik SILITEK*, 1(02), 101–110. <https://doi.org/10.51135/jts.v1i02.18>
- Windasuri, Heria, Susanti, H., & Team, B. (2016). *Excellent Service : The Secrets Of Building A Service Organization*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wisnu, K., Restu, W., Negara WIja, K., & Razak, A. (2020). Strategi Peningkatan Kinerja Operasional Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengambengan, Bali. *Tropical Fisheries Management*, 4(2), 49–58.
- Wona, M. N. L., Timuneno, T., & Fanggidae, A. H. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Buku Suci Kupang. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 2(1), 63–77.
- Yuniar, A., & Shafariah, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Forwarding Pada PT. Andalas Mega Utama Jakarta Utara. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(3), 412–423.
- Zahra, A., Herawaty, T., & Muttaqin, Z. (2024). Pengembangan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang pada PT Pos Indonesia (Persero) KCU Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 14(1), 95–103.

