

Pengaruh Standar Pelayanan Minimum Dan Penerapan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan: Dimoderasi Oleh Pelayanan Antrian Pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Utama Merak

^{1*}Jhon Heri, ²Dhany Isnaeni Dharmawan, ³Deni Sunaryo

¹Pascasarjana Magiter Manajemen, Universitas Serang Raya, Indonesia

*Corresponding Author e-mail: alanboy864@gmail.com

Received: September 2026; Revised: September 2026; Published: October 2026

Abstract

Layanan penyeberangan feri memegang peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi logistik nasional, khususnya pada rute Merak-Bakauheni yang dikelola oleh PT ASDP Indonesia Ferry, Cabang Utama Merak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan penetapan harga tiket terhadap kepuasan pengguna, serta mengkaji layanan antrian sebagai variabel moderasi. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori. Populasi penelitian mencakup pengguna layanan penyeberangan feri Merak-Bakauheni. Sampel dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria: pernah menggunakan layanan tersebut setidaknya satu kali dalam enam bulan terakhir, berusia minimal 17 tahun, dan bersedia mengisi kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SPM, penetapan harga tiket, dan layanan antrian masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Layanan antrian juga terbukti memoderasi pengaruh SPM terhadap kepuasan serta pengaruh penetapan harga tiket terhadap kepuasan. Nilai *R-Square* menunjukkan bahwa SPM, penetapan harga tiket, dan layanan antrian mampu menjelaskan varians dalam kepuasan pengguna pada tingkat moderat hingga kuat. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap teori kualitas pelayanan publik dan manajemen antrian, serta menawarkan implikasi praktis bagi pengelola layanan penyeberangan feri.

Keywords: Minimum Service Standards, Ticket Prices, User Satisfaction, Queue Service, SEM-PLS.

How to Cite: Heri, J., Dharmawan, D. I., & Sunaryo, D. (2026). Pengaruh Standar Pelayanan Minimum Dan Penerapan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan: Dimoderasi Oleh Pelayanan Antrian Pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Utama Merak. *Journal of Authentic Research*, 5(4), 7470-7477. <https://doi.org/10.36312/jar.v5i4.6200>



<https://doi.org/10.36312/jar.v5i4.6200>

Copyright© 2026, Heri et al.

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



PENDAHULUAN

Pelayanan jasa penyeberangan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik strategis yang berperan penting dalam mendukung konektivitas wilayah, mobilitas masyarakat, serta kelancaran distribusi barang dan jasa antarwilayah. Di Indonesia, penyeberangan laut menjadi moda transportasi vital, khususnya pada lintasan padat seperti Merak-Bakauheni yang dikelola oleh PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Utama Merak (Ramadhanti & Sulistiono, 2022). Tingginya intensitas pergerakan penumpang dan kendaraan pada lintasan ini menuntut penyelenggara layanan mampu memberikan pelayanan yang aman, nyaman, terjangkau, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah (Tjiptono & Chandra, 2020). Dalam praktiknya, pelayanan jasa penyeberangan tidak hanya diukur dari tersedianya sarana dan prasarana, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang dirasakan langsung

oleh pengguna jasa (Nizwar et al., 2024). Kepuasan pengguna jasa menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik (Kotler et al., 2022). Namun demikian, masih sering ditemukan keluhan masyarakat terkait ketidaksesuaian antara harapan pengguna jasa dengan pelayanan yang diterima, seperti keterlambatan keberangkatan, kepadatan antrian, kurangnya kenyamanan fasilitas, serta persepsi ketidakseimbangan antara harga tiket dan kualitas layanan yang diberikan (Absari et al., 2024).

Pemerintah melalui regulasi sektor transportasi laut telah menetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagai instrumen untuk menjamin terpenuhinya hak-hak pengguna jasa. SPM mencakup aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan (Wirawan et al., 2025). Dalam kerangka teori kualitas pelayanan publik, konsep SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman et al. (1988) menjelaskan lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). SPM dapat dipandang sebagai operasionalisasi dimensi-dimensi tersebut dalam konteks pelayanan publik. Penerapan SPM diharapkan menjadi acuan baku dalam penyelenggaraan pelayanan jasa penyeberangan agar kualitas layanan tetap terjaga dan merata. Namun, implementasi SPM di lapangan sering menghadapi tantangan, baik dari sisi manajemen operasional, keterbatasan sarana, maupun tingginya volume pengguna jasa pada waktu tertentu (Umar et al., 2025).

Selain kualitas pelayanan, penerapan harga tiket juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa (Absari et al., 2024). Harga tiket dalam pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, tetapi harus memperhatikan prinsip keadilan, keterjangkauan, dan keseimbangan antara biaya yang dibayarkan dengan manfaat yang diterima (Zeithaml et al., 2018). Ketika pengguna jasa menilai bahwa harga tiket tidak sebanding dengan kualitas pelayanan yang dirasakan, tingkat kepuasan cenderung menurun dan dapat memicu ketidakpercayaan terhadap penyelenggara layanan (Nisyah et al., 2023).

Di sisi lain, pelayanan antrian merupakan aspek operasional yang sering dianggap sepele, tetapi memiliki dampak signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan. Pada lintasan penyeberangan yang padat seperti Merak, pengelolaan antrian yang tidak efektif dapat menimbulkan ketidaknyamanan, stres, dan rasa ketidakadilan di kalangan pengguna jasa (Gross, 2008). Pelayanan antrian yang baik tidak hanya berkaitan dengan kecepatan layanan, tetapi juga mencakup keteraturan, kejelasan informasi, transparansi, serta sikap petugas dalam melayani pengguna jasa (Tiasari et al., 2024). Teori manajemen antrian dari Hillier dan Lieberman (2021) menegaskan bahwa waktu tunggu, keteraturan alur, dan kejelasan informasi merupakan determinan penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Berdasarkan kondisi tersebut, kepuasan pengguna jasa penyeberangan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, terutama SPM, penerapan harga tiket, dan kualitas pelayanan antrian (Nizwar et al., 2024; Gemilang et al., 2025).

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menempatkan pelayanan antrian sebagai variabel moderasi, yang belum banyak dikaji dalam konteks pelayanan penyeberangan Merak-Bakauheni. Secara teoretis, pelayanan antrian diposisikan sebagai faktor kontekstual yang dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh SPM dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa. Kajian ini relevan

untuk mendukung perbaikan kebijakan dan praktik pelayanan publik di sektor transportasi penyeberangan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (Sari et al., 2022). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Standar Pelayanan Minimum dan penerapan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan dengan pelayanan antrian sebagai variabel moderasi. Lokasi penelitian dilaksanakan pada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Utama Merak dengan subjek penelitian yaitu pengguna jasa penyeberangan lintasan Merak-Bakauheni.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa penyeberangan Merak-Bakauheni yang pernah menggunakan layanan PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Utama Merak. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti (*unknown population*), penentuan jumlah sampel dilakukan berdasarkan kriteria dalam SEM-PLS, yaitu minimal 5-10 kali jumlah indikator atau sesuai rekomendasi untuk analisis multivariate. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden: (1) pengguna jasa yang telah merasakan langsung pelayanan penyeberangan minimal satu kali dalam enam bulan terakhir; (2) berusia minimal 17 tahun; (3) bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator konstruk penelitian dan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat (Jefri et al., 2022).

Analisis data menggunakan SEM-PLS dengan bantuan SmartPLS. Tahapan analisis meliputi pengujian model pengukuran (*outer model*) untuk menilai validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk melalui nilai *loading factor*, *Average Variance Extracted* (AVE), *composite reliability*, dan Cronbach's alpha. Validitas diskriminan dinilai menggunakan kriteria Fornell-Larcker dan HTMT. Selanjutnya dilakukan pengujian model struktural (*inner model*) untuk melihat hubungan kausal antarvariabel melalui koefisien jalur, R-square, Q-square, f-square, VIF, dan uji signifikansi dengan *bootstrapping*. Pengujian variabel moderasi dilakukan dengan pendekatan interaksi antarvariabel laten. Uji *common method bias* dilakukan melalui Harman's single factor dan full collinearity VIF (Kock, 2015). Penelitian ini juga menerapkan prinsip etika penelitian, termasuk *informed consent*, kerahasiaan data, dan penggunaan data hanya untuk kepentingan penelitian.

Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70, nilai AVE masing-masing konstruk lebih besar dari 0,50, serta nilai *composite reliability* dan Cronbach's alpha di atas 0,70. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan reliabel dalam mengukur konstraknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Konseptual Penelitian

Penelitian ini menggunakan model konseptual berbasis Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) yang dirancang untuk menganalisis hubungan kausal antarvariabel laten. Model penelitian terdiri atas dua variabel

independen, yaitu Standar Pelayanan Minimum (X1) dan Penerapan Harga Tiket (X2), satu variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna Jasa (Y), serta satu variabel moderasi yaitu Pelayanan Antrian (Z). Pelayanan antrian diposisikan sebagai variabel moderasi yang berfungsi memperkuat atau memperlemah pengaruh Standar Pelayanan Minimum dan Penerapan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Model konseptual ini menekankan bahwa kepuasan pengguna jasa penyeberangan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kebijakan harga secara langsung, tetapi juga oleh kualitas proses pelayanan, khususnya pengelolaan antrian (Hado et al., 2026).

Perumusan Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model konseptual dan kajian teori, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Standar Pelayanan Minimum berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

H2: Penerapan Harga Tiket berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

H3: Pelayanan Antrian berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

H4: Pelayanan Antrian memoderasi pengaruh Standar Pelayanan Minimum terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.

H5: Pelayanan Antrian memoderasi pengaruh Penerapan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Susanti et al., 2021).

Operasionalisasi Variabel dan Indikator

Operasionalisasi variabel dilakukan untuk menjabarkan variabel laten ke dalam indikator yang dapat diukur secara empiris. Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert lima tingkat (Sofya et al., 2023).

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Kode	Indikator
Standar Pelayanan Minimum (X1)	X1.1	Keselamatan penumpang
	X1.2	Keamanan selama penyeberangan
	X1.3	Kenyamanan fasilitas
	X1.4	Keteraturan pelayanan
Penerapan Harga Tiket (X2)	X2.1	Keterjangkauan harga
	X2.2	Kesesuaian harga dengan fasilitas
	X2.3	Transparansi harga
Pelayanan Antrian (Z)	Z1	Keteraturan antrian
	Z2	Kejelasan informasi antrian
	Z3	Kecepatan pelayanan
Kepuasan Pengguna Jasa (Y)	Y1	Kepuasan keseluruhan
	Y2	Kesesuaian harapan
	Y3	Keinginan menggunakan kembali

Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)

Pengujian outer model bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas konstruk. Validitas konvergen dievaluasi melalui nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70 dan nilai AVE masing-masing konstruk lebih

besar dari 0,50. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dalam mengukur konstraknya. Reliabilitas konstruk diuji menggunakan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha. Seluruh variabel laten memiliki nilai composite reliability di atas 0,70 dan cronbach's alpha di atas 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Validitas diskriminan juga terpenuhi, yang ditunjukkan oleh nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya. Hal ini menandakan bahwa setiap variabel laten memiliki keunikan dan mampu membedakan dirinya dari variabel lain dalam model (Aritonang & Nasution, 2023).

Tabel 2. Hasil Uji Outer Model

Variabel	Loading factor	AVE	Composite Reliability
X1	> 0,70	> 0,50	> 0,70
X2	> 0,70	> 0,50	> 0,70
Z	> 0,70	> 0,50	> 0,70
Y	> 0,70	> 0,50	> 0,70

Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)

Pengujian inner model bertujuan untuk menganalisis hubungan antarvariabel laten. Nilai R-Square menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna Jasa dapat dijelaskan secara moderat hingga kuat oleh Standar Pelayanan Minimum, Penerapan Harga Tiket, dan Pelayanan Antrian. Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki daya jelas yang baik. Uji signifikansi hubungan antarvariabel dilakukan menggunakan teknik bootstrapping. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Minimum dan Penerapan Harga Tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Pelayanan Antrian juga terbukti berpengaruh langsung terhadap kepuasan. Selanjutnya, hasil uji moderasi menunjukkan bahwa interaksi antara Pelayanan Antrian dengan Standar Pelayanan Minimum serta dengan Penerapan Harga Tiket berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan antrian mampu memperkuat pengaruh kualitas layanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan (Nizwar et al., 2024).

Tabel 3. Hasil Uji Inner Model (Path Coefficient)

Hubungan Variabel	Koefisien Jalur	T-Statistics	P-Value	Keterangan
X1 → Y	(+)	> 1,96	< 0,05	Signifikan
X2 → Y	(+)	> 1,96	< 0,05	Signifikan
Z → Y	(+)	> 1,96	< 0,05	Signifikan
X1×Z → Y	(+)	> 1,96	< 0,05	Moderasi
X2×Z → Y	(+)	> 1,96	< 0,05	Moderasi

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa Standar Pelayanan Minimum memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa penyeberangan. Semakin baik penerapan standar keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan keteraturan pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan publik yang menempatkan standar layanan sebagai prasyarat utama dalam memenuhi hak-hak

masyarakat (Umar et al., 2025). Penerapan harga tiket juga terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa (Absari et al., 2024). Harga yang transparan, terjangkau, dan sebanding dengan fasilitas yang diterima akan membentuk persepsi nilai yang positif. Hal ini mendukung teori value for money yang menekankan keseimbangan antara biaya dan manfaat dalam pelayanan publik (Hariatih et al., 2026).

Pelayanan antrian terbukti tidak hanya berpengaruh langsung, tetapi juga berperan sebagai variabel moderasi. Pengelolaan antrian yang tertib, informatif, dan responsif mampu memperkuat pengaruh Standar Pelayanan Minimum dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa. Dengan demikian, pelayanan antrian menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan penyeberangan secara keseluruhan (Gemilang et al., 2025). Temuan ini sejalan dengan penelitian Tiasari et al. (2024) yang menyatakan bahwa keteraturan dan kejelasan informasi antrian meningkatkan kepuasan pelayanan publik. Perbedaannya, penelitian ini menempatkan pelayanan antrian sebagai moderator, bukan hanya prediktor langsung, sehingga memberikan kontribusi teoretis baru dalam konteks pelayanan penyeberangan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain penggunaan sampel yang terbatas pada satu cabang perusahaan dan periode waktu tertentu. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas cakupan responden dan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti kepercayaan dan loyalitas pengguna jasa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Standar Pelayanan Minimum dan penerapan harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan di PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Utama Merak, di mana semakin baik penerapan standar keselamatan, keamanan, kenyamanan, keteraturan pelayanan, serta semakin transparan dan terjangkau harga tiket yang sebanding dengan fasilitas yang diterima, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna jasa. Selain itu, pelayanan antrian terbukti memiliki peran strategis, baik sebagai variabel yang berpengaruh langsung maupun sebagai variabel moderasi yang memperkuat pengaruh Standar Pelayanan Minimum dan penerapan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa, sehingga dapat ditegaskan bahwa kepuasan pengguna jasa penyeberangan tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan dan kebijakan harga, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas proses pelayanan, khususnya pengelolaan antrian yang tertib, informatif, dan responsif.

REKOMENDASI

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan kepada PT. ASDP Indonesia Ferry Cabang Utama Merak untuk terus meningkatkan penerapan Standar Pelayanan Minimum secara konsisten, menjaga transparansi dan kewajaran harga tiket sesuai manfaat yang diterima pengguna jasa, serta memperkuat manajemen antrian melalui perbaikan alur keberangkatan, kejelasan informasi, ketepatan waktu pelayanan, dan peningkatan kompetensi petugas, karena pelayanan antrian terbukti mampu

memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan harga tiket terhadap kepuasan pengguna jasa. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan responden dan lokasi penelitian, menambahkan variabel lain yang relevan seperti kepercayaan, loyalitas, atau kualitas komunikasi, serta mempertimbangkan pendekatan longitudinal atau metode campuran agar hasil penelitian semakin komprehensif dan dapat digeneralisasikan pada konteks pelayanan penyeberangan yang lebih luas.

REFERENSI

- Ramadhanti, N. A., & Sulistiono, S. (2022). Peran Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen: Studi Kasus Pengguna Jasa Transportasi Online GOJEK Di Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 129-140. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.1275>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality & satisfaction* (5th ed.). Andi Offset.
- Nurafipah, N., Lahat, M. A., & Utama, D. C. (2026). Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Platform TikTok Shop by Tokopedia. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Antartika*, 3(1), 70-78. <https://doi.org/10.70052/juma.v3i1.1048>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Ekonomi, J. I. (2025). Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 1(3), 1351-1359.
- Wirawan, P., Rusdiyanto, R., & Chamariyah, C. (2025). Mutu Pelayanan sebagai Mediasi Pengaruh Karakteristik Pasien dan Standar Pelayanan Minimum terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bluto. *Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi*, 4(1), 525-552.
- 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.
- Ului, M., Sabil, I., & Priyanto, A. (2026). Service Quality Challenges and Strengths in a Remote Public Health Center: Tantangan dan Keunggulan Kualitas Layanan di Pusat Kesehatan Masyarakat Jarak Jauh. *Indonesian Journal of Innovation Studies*, 27(1), 10-21070. <https://doi.org/10.21070/ijins.v27i1.1798>
- Absari, R., Harianja, T., & Kalbuana, N. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Tiket. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 1(4), 692-701. <https://doi.org/10.59407/jmie.v1i4.902>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 7/E.
- Nisyah, H. T., Isyandi, B., & Wijayanto, G. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi PT. Fajar Riau Wisata Dumai-Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, 9(3), 787-796. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v9i3.1482>
- Gross, D. (2008). *Fundamentals of queueing theory*. John wiley & sons.
- Tiasari, V., Ninghardjanti, P., & Subarno, A. (2024). Pengaruh Penerapan Prinsip Good governance Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 8(3), 285-294. <https://doi.org/10.20961/jikap.v8i3.79073>
- Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Abdullah, R. (2022). Explanatory survey dalam metode penelitian deskriptif kuantitatif. *Metode*, 1(1). <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1953>

- Jefri, M., Anggraini, D., & Oktora, M. Z. (2022). Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penilaian Pembelajaran Skills Lab Secara Daring pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Baiturrahmah Padang. *Scientific Journal*, 1(1), 36-48.
- Oktavira, D., & Noor, A. M. (2026). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Kapal PT PNEP di Industri Galangan Kapal Menggunakan Metode SEM (Structural Equation Modelling). *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 5(2), 597-610.
- Hado, H., Ferima, F., Satyadharma, M., Jabbar, M. Y., Almaliki, M. F., & Soeparyanto, T. S. (2026). Optimalisasi Manajemen Parkir Pelabuhan Melalui Intelligent Transport System (ITS) Untuk Peningkatan Pelayanan Transportasi Dan Kepuasan Pengguna Jasa (Suatu Kajian Literatur). *Journal of Science, Technology, and Innovation*, 1(3), 276-284.
- Susanti, A. V., Taufik, R., & Yam, J. H. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bus Dengan Moderasi Promosi. *Jurnal Pemandhu*, 2(3), 365-375. <https://doi.org/10.33592/jp.v2i3.2190>
- Sofya, N. D., Ekastini, E., & Hermanto, K. (2023). Analisis Indikator Penyusun Variabel Laten Yang Mempengaruhi Kinerja Pemasaran Tenun Kre'Alang. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(4), 2124-2132. <https://doi.org/10.55681/jige.v4i4.1382>
- Aritonang, A. N., & Nasution, P. K. (2023). Covariance Based Structural Equation Modeling Dalam Analisis Hubungan Penyesuaian Diri Terhadap Culture Shock Mahasiswa Pasca Pandemi Covid-19. *Leibniz: Jurnal Matematika*, 3(2), 40-56. <https://doi.org/10.59632/leibniz.v3i2.347>
- Nizwar, N., Tousalwa, C., & Waelauruw, A. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Penyeberangan Rute Waipirit-Hunimua. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 147-158. <https://doi.org/10.31959/jat.v3i1.2524>
- Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration*, 3(1), 06-11. <https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6225>
- Hariatih, H., Ahmad, S., & Suriani, S. (2026). EVALUASI KINERJA ANGGARAN BELANJA DAERAH MELALUI PENDEKATAN VALUE FOR MONEY: STUDI EMPIRIS PADA PEMERINTAH KOTA DAN KABUPATEN BIMA 2024. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 9(2), 263-275.
- Gemilang, B. S., Saleh, M. Y., & Yunus, M. K. (2025). Evaluasi kinerja layanan transportasi sungai dan penyeberangan di Kabupaten Bulukumba-Selayar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(1), 96-100. <https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.5191>