



Pengaruh Fasilitas, Keamanan, dan Pelayanan Kantor Syahbandar terhadap Kepuasan Nelayan di Pelabuhan Perikanan Pantai Tegalsari Kota Tegal

Arjun Andi Gunawan*

Program Studi Transportasi, Universitas Maritim AMNI, Indonesia

*Penulis Korespondensi: arjun@gmail.com

Abstract. This study aims to analyze the impact of facilities, security, and services of the Syahbandar office on the satisfaction of fishermen at the Pantai Fishing Port (PPP) Tegalsari, Tegal City. The research method used is a quantitative approach with an associative model, where data is collected through a questionnaire distributed to 100 fishermen operating at PPP Tegalsari. Data analysis is performed using SPSS version 26 with validity and reliability tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2). The results show that, simultaneously, the variables of facilities, security, and services have a positive and significant impact on fishermen's satisfaction. Partially, the service variable has the most dominant influence on fishermen's satisfaction compared to the facilities and security variables. This indicates that improving the quality of services at the Syahbandar office, providing adequate port facilities, and ensuring security at the port are key factors in creating fishermen's satisfaction. This study is expected to provide input for port managers to enhance public service quality in the fisheries sector and promote policies that better address the needs and comfort of fishermen in their activities at the port.

Keywords: Facilities; Fishermen Satisfaction; Port Authority; Security; Service

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas, keamanan, dan pelayanan kantor Syahbandar terhadap kepuasan nelayan di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tegalsari Kota Tegal. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, di mana data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden nelayan yang beraktivitas di PPP Tegalsari. Analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS versi 26 melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, variabel fasilitas, keamanan, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nelayan. Secara parsial, variabel pelayanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nelayan dibandingkan dengan variabel fasilitas dan keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kantor Syahbandar, penyediaan fasilitas pelabuhan yang memadai, dan jaminan keamanan area pelabuhan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan nelayan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola pelabuhan untuk meningkatkan kualitas layanan publik di sektor perikanan, serta mendorong kebijakan yang lebih memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan nelayan dalam aktivitas mereka di pelabuhan.

Kata kunci: Fasilitas; Keamanan; Kepuasan Nelayan; Pelayanan; Syahbandar

1. LATAR BELAKANG

Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tegalsari Kota Tegal merupakan salah satu pelabuhan perikanan utama di pesisir utara Jawa yang menjadi pusat kegiatan pendaratan ikan, distribusi hasil laut, serta tempat berlabuhnya kapal nelayan skala kecil hingga menengah. Aktivitas pelabuhan ini tidak hanya melibatkan kegiatan ekonomi, tetapi juga layanan publik yang dikelola oleh Kantor Syahbandar, yang memiliki tanggung jawab dalam pengawasan, administrasi pelayaran, keselamatan, dan pelayanan terhadap nelayan.

Secara umum, fasilitas pelabuhan merupakan sarana penting yang mendukung kelancaran aktivitas nelayan, seperti dermaga, tempat pelelangan ikan, peralatan bongkar muat, dan ruang pelayanan administrasi. Ketersediaan fasilitas yang memadai menjadi indikator

utama dalam menilai kualitas layanan publik di sektor perikanan. Selain itu, aspek keamanan pelabuhan juga menjadi perhatian penting, terutama dalam mencegah pencurian hasil tangkapan, menjaga keselamatan kerja, dan melindungi aset nelayan.

Namun, berdasarkan pengamatan lapangan dan keluhan yang sering disampaikan nelayan, masih terdapat beberapa permasalahan di PPP Tegalsari seperti fasilitas yang kurang memadai, keterbatasan ruang sandar kapal saat musim puncak, serta pelayanan administratif yang dianggap lambat. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan (*research gap*) antara harapan nelayan terhadap pelayanan Syahbandar dengan kenyataan di lapangan.

Penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti kepuasan pengguna jasa pelabuhan secara umum, seperti pelaku usaha logistik atau operator kapal, sementara penelitian terkait kepuasan nelayan terhadap peran dan layanan Syahbandar di pelabuhan perikanan masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dengan menitikberatkan pada analisis pengaruh fasilitas, keamanan, dan pelayanan Syahbandar terhadap tingkat kepuasan nelayan di PPP Tegalsari Kota Tegal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nelayan, menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan nelayan, menganalisis pengaruh pelayanan Syahbandar terhadap kepuasan nelayan, dan menentukan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan nelayan.

Alasan pemilihan judul ini adalah karena kepuasan nelayan merupakan indikator utama keberhasilan layanan publik di sektor perikanan, khususnya di pelabuhan yang menjadi simpul kegiatan ekonomi dan keselamatan laut. Dengan memahami faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nelayan, pengelola pelabuhan dapat melakukan peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran.

2. KAJIAN TEORITIS

Fasilitas Pelabuhan

Fasilitas merupakan elemen penting dalam mendukung kelancaran aktivitas di pelabuhan, terutama bagi nelayan yang menggantungkan kegiatan ekonomi mereka pada ketersediaan sarana dan prasarana pelabuhan. Menurut Tjiptono (2019), fasilitas adalah segala bentuk sarana fisik yang disediakan oleh penyedia layanan untuk mendukung kemudahan dan kenyamanan pengguna jasa. Dalam konteks pelabuhan perikanan, fasilitas meliputi dermaga, tempat pelelangan ikan, gudang pendingin, area tambat kapal, tempat perbaikan perahu, serta sarana kebersihan dan sanitasi.

Fasilitas yang memadai akan mempermudah nelayan dalam melakukan aktivitas bongkar muat, penyimpanan hasil tangkapan, serta interaksi dengan pihak pelabuhan.

Sebaliknya, kondisi fasilitas yang tidak layak dapat menurunkan efisiensi kerja nelayan dan berdampak pada rendahnya kepuasan terhadap pelayanan pelabuhan (Rangkuti, 2021). Oleh karena itu, kualitas fasilitas menjadi salah satu aspek yang memengaruhi tingkat kepuasan nelayan.

Keamanan Pelabuhan

Keamanan merupakan aspek krusial dalam kegiatan pelabuhan karena berkaitan langsung dengan perlindungan aset, keselamatan kerja, dan kenyamanan pengguna jasa. Menurut Kotler & Keller (2016), keamanan merupakan kondisi di mana individu merasa terlindungi dari ancaman fisik maupun psikologis saat menggunakan suatu jasa. Dalam konteks pelabuhan, keamanan mencakup pengawasan area sandar, sistem kontrol akses, penjagaan 24 jam, dan perlindungan terhadap hasil tangkapan.

Di pelabuhan perikanan, keamanan menjadi faktor penting bagi nelayan karena sering terjadi kasus kehilangan peralatan, pencurian ikan, atau kerusakan kapal akibat lemahnya sistem pengawasan. Penelitian oleh Dewi & Prasetyo (2022) menunjukkan bahwa persepsi keamanan yang tinggi berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa pelabuhan. Dengan demikian, peningkatan sistem keamanan dapat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan nelayan.

Pelayanan Kantor Syahbandar

Syahbandar memiliki peran sentral dalam pengelolaan aktivitas pelabuhan dan keselamatan pelayaran. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Syahbandar bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan pelayaran, termasuk pelayanan administratif, penerbitan dokumen kapal, serta pengawasan terhadap kegiatan pelabuhan.

Menurut Lovelock & Wirtz (2020), pelayanan (*service*) adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud namun memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan. Dalam konteks pelabuhan, pelayanan yang diberikan oleh Syahbandar kepada nelayan mencakup administrasi perizinan berlayar, pemeriksaan dokumen, konsultasi keselamatan, serta koordinasi kegiatan pelabuhan.

Pelayanan publik yang cepat, transparan, dan responsif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga pemerintah (Tjiptono & Chandra, 2020). Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan tidak ramah dapat menimbulkan ketidakpuasan dan persepsi negatif terhadap otoritas pelabuhan.

Kepuasan Nelayan

Kepuasan merupakan hasil evaluasi pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan yang diterimanya dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya. Dalam konteks nelayan, kepuasan mencerminkan sejauh mana layanan pelabuhan, termasuk fasilitas, keamanan, dan pelayanan administrasi, mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka.

Kepuasan nelayan dapat menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan publik di pelabuhan perikanan. Penelitian oleh Suharto & Yuliani (2021) menunjukkan bahwa kepuasan nelayan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas fasilitas fisik, tetapi juga oleh sikap petugas, kecepatan pelayanan, serta tingkat keamanan lingkungan kerja. Oleh karena itu, pelabuhan yang mampu menciptakan kondisi kerja yang aman, nyaman, dan terlayani dengan baik akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nelayan terhadap layanan pemerintah.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel (Sugiyono, 2021). Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus pada analisis hubungan sebab-akibat antara variabel bebas (fasilitas, keamanan, dan pelayanan kantor Syahbandar) terhadap variabel terikat (kepuasan nelayan).

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*, yang menjelaskan hubungan kausal antar variabel berdasarkan pengujian hipotesis melalui analisis statistik menggunakan program SPSS versi 26.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nelayan yang beraktivitas di PPP Tegalsari Kota Tegal, yang secara administratif terdaftar dan mendapatkan pelayanan dari kantor Syahbandar. Berdasarkan data dari Kantor Pelabuhan Perikanan Tegalsari tahun 2024, jumlah nelayan aktif mencapai 250 orang.

Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin (Umar, 2020):

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

Dengan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 5%:

$$n = \frac{250}{1 + 250(0.05)^2} = 153.8$$

Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 154 nelayan, yang diambil secara *proportional random sampling* agar mewakili setiap kelompok nelayan di pelabuhan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nelayan untuk menggali persepsi mereka terkait fasilitas, keamanan, pelayanan, dan tingkat kepuasan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen instansi, seperti laporan tahunan Syahbandar, data jumlah kapal, serta referensi yang bersumber dari literatur dan penelitian terdahulu.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu kuesioner (angket), observasi lapangan, dan dokumentasi. Kuesioner berisi pernyataan tertutup dengan menggunakan skala Likert 1–5, di mana angka 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan angka 5 menunjukkan sangat setuju. Observasi lapangan dilakukan untuk melihat kondisi nyata terkait fasilitas, keamanan, dan aktivitas pelayanan di pelabuhan. Selain itu, metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data administratif, foto, serta laporan kegiatan yang berkaitan dengan operasional pelabuhan.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS versi 26 melalui beberapa tahapan. Pertama, dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan valid dan reliabel. Suatu butir dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($0,161$ untuk $n = 154$ dengan $\alpha = 0,05$), sedangkan reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilai minimal $0,70$. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Analisis regresi linier berganda kemudian digunakan dengan model: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$, di mana Y merupakan kepuasan nelayan, X_1 adalah fasilitas, X_2 adalah keamanan, X_3 adalah pelayanan, a adalah konstanta, b_1 , b_2 , dan b_3 merupakan koefisien regresi, dan e merupakan *error term*. Selanjutnya, dilakukan uji parsial (t-test) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel

dependen, serta uji simultan (F-test) untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel independen secara bersama-sama terhadap kepuasan nelayan. Terakhir, koefisien determinasi (R^2) dihitung untuk mengetahui sejauh mana variasi perubahan kepuasan nelayan dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas, keamanan, dan pelayanan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Kriteria validitas ditetapkan dengan r tabel = 0,161 ($n = 154$, $\alpha = 0.05$). Item dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Fasilitas (X_1)	1–5	0.623–0.812	0.161	Valid
Keamanan (X_2)	1–5	0.592–0.779	0.161	Valid
Pelayanan (X_3)	1–5	0.635–0.861	0.161	Valid
Kepuasan Nelayan (Y)	1–5	0.612–0.835	0.161	Valid

Semua item memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, sehingga seluruh pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Suatu variabel dianggap reliabel jika nilai $\alpha \geq 0.70$.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fasilitas (X_1)	0.842	Reliabel
Keamanan (X_2)	0.813	Reliabel
Pelayanan (X_3)	0.865	Reliabel
Kepuasan Nelayan (Y)	0.879	Reliabel

Seluruh variabel memiliki Cronbach's Alpha > 0.70 , sehingga kuesioner dinyatakan reliabel dan konsisten.

Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi yang digunakan:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien (B)	t hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	5.412	—	—	—
Fasilitas (X_1)	0.315	3.721	0.000	Signifikan
Keamanan (X_2)	0.271	3.124	0.002	Signifikan
Pelayanan (X_3)	0.392	4.486	0.000	Signifikan

Model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 5.412 + 0.315 X_1 + 0.271 X_2 + 0.392 X_3$$

Artinya, setiap peningkatan satu satuan fasilitas akan meningkatkan kepuasan nelayan sebesar 0.315 poin. Selain itu, peningkatan satu satuan pada aspek keamanan juga berpengaruh terhadap kepuasan nelayan dengan kenaikan sebesar 0.271 poin. Sementara itu, peningkatan satu satuan pelayanan memberikan pengaruh paling besar, yaitu meningkatkan kepuasan nelayan sebesar 0.392 poin.

Uji Parsial (t-test)

Kriteria Jika $\text{Sig.} < 0.05 \rightarrow$ variabel berpengaruh signifikan terhadap Y. Hasil menunjukkan bahwa seluruh variabel (Fasilitas, Keamanan, dan Pelayanan) memiliki nilai $\text{Sig.} < 0.05$, sehingga ketiganya berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nelayan.

Uji Simultan (F-test)

Tabel 4. Hasil Uji F

Sumber	F hitung	Sig.	Keterangan
Regresi	62.841	0.000	Signifikan

Karena $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$, maka secara simultan variabel Fasilitas, Keamanan, dan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nelayan. Dengan demikian, H_4 diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5. Model Summary

R	R Square	Adjusted R ²	Std. Error
0.813	0.661	0.653	2.174

Nilai $R^2 = 0.661$, artinya 66.1% variasi Kepuasan Nelayan dapat dijelaskan oleh Fasilitas, Keamanan, dan Pelayanan. Sisanya 33.9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model, seperti kebijakan perikanan, cuaca, dan harga hasil tangkapan.

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nelayan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nelayan. Hal ini berarti semakin lengkap dan memadai fasilitas yang disediakan oleh Syahbandar, semakin tinggi tingkat kepuasan nelayan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Hidayat (2022) yang menyatakan bahwa fasilitas pelabuhan yang baik (dermaga, tempat pelelangan, gudang es, dan area sandar) meningkatkan efisiensi kerja dan kenyamanan nelayan.

Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nelayan

Keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nelayan. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan, sistem keselamatan kerja, serta perlindungan terhadap aset nelayan menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa aman. Temuan ini mendukung penelitian Suryani & Nurhadi (2021) yang menyebutkan bahwa keamanan lingkungan pelabuhan berkontribusi terhadap rasa percaya dan kepuasan pengguna jasa.

Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nelayan

Variabel pelayanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nelayan (koefisien 0.392). Ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan seperti kecepatan proses administrasi, keramahan petugas, dan transparansi biaya memiliki peran besar dalam membentuk kepuasan. Hasil ini didukung oleh Kotler & Keller (2016) yang menegaskan bahwa pelayanan publik yang responsif dan empatik berkontribusi langsung terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Simultan

Secara simultan, fasilitas, keamanan, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nelayan. Ini berarti bahwa kepuasan nelayan di PPP Tegalsari tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, tetapi oleh kombinasi dari sarana yang memadai, keamanan kerja, dan kualitas pelayanan Syahbandar.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas, keamanan, dan pelayanan Kantor Syahbandar memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nelayan di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tegalsari Kota Tegal, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kondisi fasilitas pelabuhan, semakin tinggi tingkat keamanan di lingkungan kerja, serta semakin berkualitas pelayanan yang diberikan petugas Syahbandar, maka semakin tinggi pula kepuasan nelayan terhadap kinerja pelayanan pelabuhan.

Secara parsial, variabel pelayanan merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan nelayan, karena pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional mampu memberikan pengalaman positif bagi pengguna jasa pelabuhan. Variabel fasilitas juga berperan penting karena ketersediaan sarana seperti dermaga, tempat pelelangan ikan, area parkir, dan gudang pendingin mendukung kelancaran aktivitas nelayan. Sedangkan variabel keamanan memberikan rasa aman dan nyaman dalam beraktivitas di pelabuhan, sehingga mendukung terciptanya iklim kerja yang produktif.

Secara simultan, ketiga variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 66,1% terhadap kepuasan nelayan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini seperti cuaca, kondisi ekonomi, dan kebijakan pengelolaan hasil tangkapan. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas fasilitas, keamanan, dan pelayanan merupakan kunci utama dalam menciptakan kepuasan nelayan di lingkungan pelabuhan perikanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, beberapa saran yang dapat diajukan antara lain Bagi Kantor Syahbandar PPP Tegalsari, diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek ketepatan waktu, kejelasan informasi, dan keramahan petugas. Pelatihan berkala bagi petugas pelayanan dapat meningkatkan profesionalitas dan kemampuan komunikasi dengan nelayan. Dari sisi fasilitas, perlu dilakukan perawatan dan modernisasi sarana pelabuhan seperti dermaga, tempat pelelangan, dan gudang pendingin agar lebih efisien dan nyaman digunakan. Penambahan fasilitas pendukung seperti area istirahat dan sanitasi yang memadai juga akan meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam aspek keamanan, pengawasan di area pelabuhan perlu ditingkatkan melalui sistem keamanan terpadu, pemasangan CCTV di titik strategis, serta patroli rutin untuk mencegah potensi pencurian atau gangguan keamanan lainnya. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kebijakan pengelolaan pelabuhan, peran pemerintah daerah, dan kondisi sosial ekonomi nelayan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nelayan.

Dengan implementasi yang tepat terhadap rekomendasi tersebut, diharapkan tingkat kepuasan nelayan di PPP Tegalsari Kota Tegal dapat terus meningkat, sekaligus mendukung pengelolaan pelabuhan yang lebih efisien, aman, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

DAFTAR REFERENSI

- Ariani, D. W. (2020). *Manajemen kualitas pelayanan: Teori dan aplikasi*. Andi.
- Arianto, B., & Rahmawati, D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 88–97. <https://doi.org/10.15294/jian.v10i2.29764>
- Ariestya, L. (2022). Pengaruh fasilitas dan kinerja petugas terhadap kepuasan pengguna jasa pelabuhan perikanan. *Jurnal Transportasi Laut Indonesia*, 8(1), 45–54.
- Ghozali, I. (2021). *Applikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, M. (2022). Pengaruh fasilitas pelabuhan terhadap kepuasan nelayan di pelabuhan perikanan nusantara. *Jurnal Maritim dan Perikanan*, 5(3), 115–124.

- Irawan, H. (2020). *Prinsip kepuasan pelanggan: Teori dan praktik layanan publik*. Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- 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.
- Putra, A., & Santoso, B. (2021). Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa di pelabuhan Tegal. *Jurnal Logistik dan Transportasi Laut*, 7(2), 78–89.
- Silalahi, H., Sitopu, J. W., & Sihite, M. (2024). The effect of service quality, customer experience, and customer satisfaction on customer loyalty in the service industry in Indonesia. *Sciences Du Nord Economics and Business*, 1(2), 109-117. <https://doi.org/10.58812/sneb.v1i2.37>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, N., & Nurhadi, A. (2021). Hubungan antara keamanan lingkungan pelabuhan dan kepuasan pengguna jasa pelabuhan di Jawa Tengah. *Jurnal Keselamatan dan Transportasi Laut*, 9(1), 33–42.
- Syahrianda, D. A., Suadi, & Djumanto. (2025). Service excellence at sea: User satisfaction with belawan samudera fishing port, Indonesia. *Maritime Technology and Research*, 7(1), 270067. <https://doi.org/10.33175/mtr.2025.270067>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality, and satisfaction* (5th ed.). Andi.
- Wibowo, A., & Mulyani, R. (2022). Analisis kinerja pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna di instansi pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik Modern*, 10(1), 22–35.