



JIMT:
Jurnal Ilmu Manajemen Terapan

E-ISSN: 2686-4924
P-ISSN: 2686-5246

<https://dinastirev.org/JIMT> dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jimt.v7i4>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Determinasi Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Laut: Analisis Kualitas Pelayanan Kapal, Ketepatan Waktu, Fasilitas Pelabuhan dan Kepuasan Penumpang

Nur Zaeni¹, Neng Sri Komala²

¹Akademi Maritim Djadajat, Indonesia, nurzaeni1974@gmail.com

²Akademi Maritim Djadajat, Indonesia, mala.caaip@gmail.com

Corresponding Author: nurzaeni1974@gmail.com¹

Abstract: *This study aims to analyze the determinants of sea transportation service user loyalty through the variables of ship service quality, punctuality, port facilities, and passenger satisfaction. This study uses a qualitative approach with the Systematic Literature Review (SLR) method on 35 national and internationally reputable scientific articles. The analysis technique is carried out through data reduction, presentation, and synthesis of research findings to build a comprehensive conceptual model. The results of the study indicate that: 1) Ship service quality influences the loyalty of sea transportation service users; 2) Punctuality influences the loyalty of sea transportation service users; 3) Port facilities influence the loyalty of sea transportation service users; and 4) Passenger satisfaction influences the loyalty of sea transportation service users.*

Keywords: *User Loyalty, Ship Service Quality, Punctuality, Port Facilities, Passenger Satisfaction*

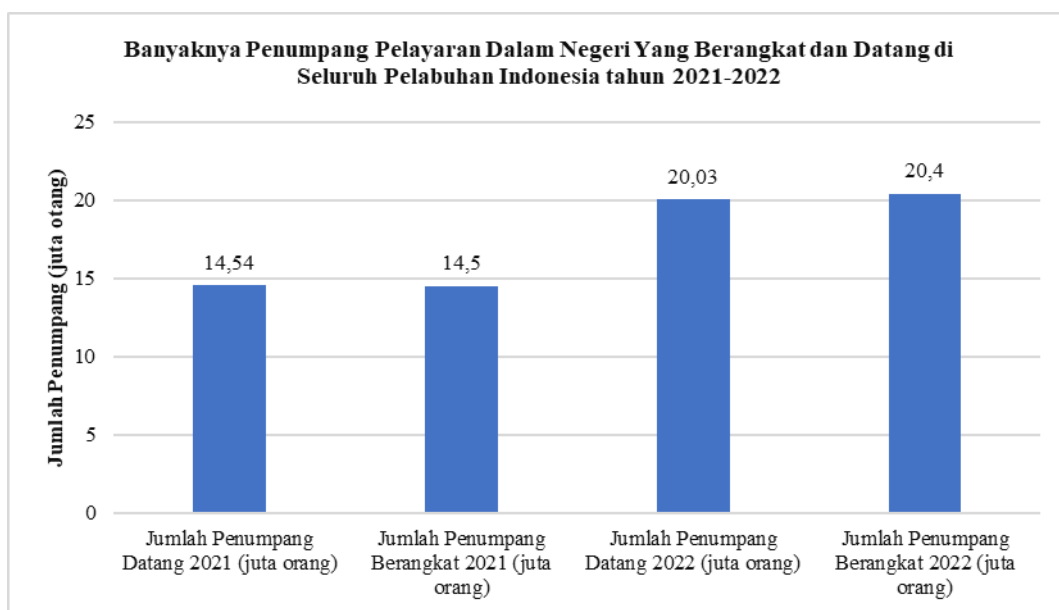
Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinasi loyalitas pengguna jasa transportasi laut melalui variabel kualitas pelayanan kapal, ketepatan waktu, fasilitas pelabuhan, dan kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *Systematic Literature Review (SLR)* terhadap 35 artikel ilmiah bereputasi nasional dan internasional. Teknik analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian, dan sintesis temuan penelitian untuk membangun model konseptual yang komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan kapal berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut; 2) Ketepatan waktu berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut; 3) Fasilitas pelabuhan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut; dan 4) Kepuasan penumpang berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut.

Kata Kunci: Loyalitas Pengguna, Kualitas Pelayanan Kapal, Ketepatan Waktu, Fasilitas Pelabuhan, Kepuasan Penumpang

PENDAHULUAN

Transportasi laut merupakan salah satu tulang punggung sistem logistik dan mobilitas penumpang di Indonesia sebagai negara kepulauan (Almadina & Badriyah, 2023). Tingginya mobilitas masyarakat antar pulau menyebabkan peningkatan jumlah penumpang transportasi laut dari tahun ke tahun, sebagaimana ditunjukkan oleh data (Badan Pusat Statistik, 2022b). Peningkatan ini mencerminkan bahwa transportasi laut masih menjadi pilihan strategis karena biaya relatif terjangkau dan jangkauan wilayah yang luas (Sulistiyowati & Wijaya, 2022).

Namun, peningkatan jumlah pengguna jasa tidak selalu diiringi dengan peningkatan loyalitas pengguna (Kundori & Pranyoto, 2023). Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai permasalahan seperti keterlambatan jadwal, kualitas pelayanan yang belum konsisten, fasilitas pelabuhan yang kurang memadai, serta pengalaman perjalanan yang belum optimal. Hal ini menyebabkan pengguna cenderung bersifat switching behavior, yaitu mudah berpindah ke moda transportasi lain ketika tersedia alternatif yang lebih baik (Susanto et al., 2021).



Source: (Badan Pusat Statistik, 2022)

Gambar 1. Banyaknya Penumpang Pelayaran Dalam Negeri Yang Berangkat dan Datang di Seluruh Pelabuhan Indonesia tahun 2021-2022

Berdasarkan Gambar 1, terlihat bahwa jumlah penumpang pelayaran dalam negeri yang berangkat dan datang di seluruh pelabuhan Indonesia pada periode 2021–2022 menunjukkan tren peningkatan yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa transportasi laut masih menjadi moda transportasi yang diminati oleh masyarakat, terutama dalam mendukung mobilitas antar pulau di Indonesia sebagai negara kepulauan. Peningkatan jumlah penumpang ini juga mencerminkan adanya pemulihan aktivitas ekonomi dan mobilitas pasca-pandemi, sehingga permintaan terhadap jasa transportasi laut semakin meningkat.

Namun, peningkatan jumlah penumpang tersebut tidak secara otomatis mencerminkan meningkatnya loyalitas pengguna. Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa meskipun jumlah pengguna meningkat, kualitas layanan yang belum optimal seperti keterlambatan, fasilitas yang kurang memadai, serta pengalaman perjalanan yang belum konsisten dapat menyebabkan pengguna mudah berpindah ke alternatif transportasi lain. Oleh karena itu, Figure 1 tidak hanya menggambarkan pertumbuhan pengguna, tetapi juga menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan untuk mempertahankan loyalitas pengguna secara berkelanjutan.

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran jasa dan transportasi, khususnya dalam konteks transportasi laut yang masih relatif terbatas dibandingkan sektor lain seperti penerbangan.

Meskipun telah banyak penelitian mengenai loyalitas pelanggan, terdapat beberapa kesenjangan penelitian seperti belum banyak penelitian yang mengkaji loyalitas dalam perspektif pengalaman perjalanan end-to-end, mulai dari pelabuhan hingga di atas kapal.

Penelitian ini memiliki urgensi karena transportasi laut memiliki peran vital dalam konektivitas nasional dan pemerataan ekonomi, sehingga kualitas layanan harus ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang masalah, kontribusi teoritis, research gap dan urgensi penelitian diatas, maka ditentukan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut: 1) Apakah Kualitas Pelayanan Kapal berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna Transportasi Laut?; 2) Apakah Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna Transportasi Laut?; 3) Apakah Fasilitas Pelabuhan berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna Transportasi Laut?; dan 4) Apakah Kepuasan Penumpang berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna Transportasi Laut?.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengembangkan rumusan sebagai hipotesis bagi penelitian selanjutnya berkaitan loyalitas pengguna transportasi laut.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain Systematic Literature Review (SLR) yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, serta mensintesis berbagai temuan empiris dan konseptual yang berkaitan dengan loyalitas pengguna jasa transportasi laut. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap hubungan antar variabel, yaitu kualitas pelayanan kapal, ketepatan waktu, fasilitas pelabuhan, kepuasan penumpang, dan loyalitas pengguna. Melalui SLR, penelitian ini tidak hanya mengumpulkan hasil penelitian terdahulu, tetapi juga mengintegrasikannya menjadi suatu kerangka konseptual yang sistematis dan berbasis bukti ilmiah (Susanto, Arini, et al., 2024).

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari berbagai publikasi ilmiah bereputasi, baik nasional maupun internasional. Sumber data meliputi basis data seperti Scopus, Web of Science, ScienceDirect, Springer, Emerald Insight, Sage Publications, EBSCO, Copernicus, serta jurnal nasional terindeks SINTA. Sebanyak 35 artikel ilmiah yang relevan dipilih berdasarkan kriteria inklusi, yaitu kesesuaian topik dengan variabel penelitian, kualitas publikasi, serta relevansi konteks pada sektor transportasi laut. Proses pencarian literatur dilakukan secara sistematis dengan menggunakan kombinasi kata kunci yang berkaitan dengan variabel penelitian dan operator boolean (AND, OR) untuk menghasilkan literatur yang komprehensif dan terfokus (Zulfikar et al., 2024).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan cara mengumpulkan, mengelompokkan, dan mengorganisasikan literatur yang telah terseleksi. Selanjutnya, analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu reduksi data untuk menyaring informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel komparatif, serta penarikan kesimpulan melalui sintesis temuan penelitian. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian, dilakukan triangulasi sumber dengan membandingkan berbagai temuan dari literatur yang berbeda. Hasil akhir dari proses ini adalah model konseptual yang mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara komprehensif dalam konteks loyalitas pengguna jasa transportasi laut (Nurhidayah et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka diperoleh hasil pada studi literature ini sebagai berikut:

Loyalitas Pengguna

Loyalitas pengguna merupakan tingkat komitmen dan kesetiaan pelanggan untuk terus menggunakan suatu produk atau jasa secara berulang dalam jangka waktu tertentu. Di mana loyalitas pengguna mengacu pada kecenderungan penumpang untuk kembali menggunakan layanan kapal yang sama, merekomendasikannya kepada orang lain, serta tidak mudah beralih ke penyedia jasa lain meskipun terdapat alternatif yang tersedia. Loyalitas tidak hanya dipengaruhi oleh kepuasan sesaat, tetapi juga oleh pengalaman keseluruhan yang dirasakan selama menggunakan layanan (Wang & Ahn, 2025).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel loyalitas pengguna meliputi: 1) Niat menggunakan kembali: Menggambarkan keinginan pengguna untuk kembali menggunakan jasa transportasi laut yang sama di masa mendatang; 2) Kesediaan merekomendasikan: Mengukur sejauh mana pengguna bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain. Semakin tinggi keinginan merekomendasikan, semakin tinggi tingkat loyalitas pengguna; 3) Ketahanan terhadap pesaing: Menunjukkan kemampuan pengguna untuk tetap setia meskipun terdapat alternatif layanan lain. Hal ini mencerminkan komitmen jangka panjang terhadap penyedia jasa; 4) Preferensi utama: Menggambarkan bahwa pengguna menjadikan layanan tertentu sebagai pilihan utama dibandingkan pesaing, yang menunjukkan loyalitas sikap dan emosional (Hariyati & Sovianti, 2021).

Variabel loyalitas pengguna relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: (Novianty et al., 2021), (Susanto, Mahaputra, et al., 2024), (Jaya Sakti et al., 2021).

Kualitas Pelayanan Kapal

Kualitas pelayanan kapal merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi laut dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penumpang selama perjalanan. Kualitas pelayanan ini mencakup berbagai aspek, seperti keramahan awak kapal, kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang penumpang, keamanan selama perjalanan, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada penumpang. Kualitas pelayanan seringkali diukur berdasarkan kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kinerja layanan yang dirasakan (Afandi et al., 2021).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel kualitas pelayanan kapal meliputi: 1) Keandalan layanan: Kemampuan kapal dalam memberikan layanan sesuai janji, seperti perjalanan yang aman dan sesuai standar operasional; 2) Daya tanggap awak kapal: Kesigapan awak kapal dalam membantu penumpang, memberikan informasi, serta menangani keluhan selama perjalanan; 3) Jaminan keamanan: Tingkat rasa aman dan kepercayaan yang dirasakan penumpang terhadap layanan, termasuk kompetensi awak kapal dan sistem keselamatan; 4) Empati: Perhatian dan kepedulian awak kapal terhadap kebutuhan penumpang, termasuk sikap ramah dan pelayanan yang humanis (Rachman et al., 2025).

Variabel kualitas pelayanan kapal relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: (Candra et al., 2023), (Achmad et al., 2024), (Fibriany et al., 2022).

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan kemampuan penyedia jasa transportasi laut dalam menjalankan jadwal keberangkatan dan kedatangan kapal sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keandalan suatu layanan transportasi, karena berkaitan langsung dengan efisiensi perjalanan dan kepuasan penumpang. Dalam konteks transportasi laut, ketepatan waktu mencakup ketepatan

jadwal keberangkatan, durasi perjalanan, serta waktu kedatangan di pelabuhan tujuan (Achmad et al., 2024).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel ketepatan waktu meliputi: 1) Ketepatan jadwal keberangkatan: Kemampuan kapal untuk berangkat sesuai waktu yang telah ditentukan tanpa penundaan; 2) Ketepatan waktu kedatangan: Kemampuan kapal tiba di tujuan sesuai jadwal yang dijanjikan kepada penumpang; 3) Konsistensi waktu perjalanan: Stabilitas durasi perjalanan tanpa adanya penyimpangan waktu yang signifikan; 4) Minimnya keterlambatan operasional: Frekuensi rendah terhadap keterlambatan yang disebabkan oleh faktor internal perusahaan (Bagus Santoso, 2021).

Variabel ketepatan waktu relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: (Alfan, 2023), (Sihombing et al., 2025), (Widiyarini et al., 2023).

Fasilitas Pelabuhan

Fasilitas pelabuhan merupakan segala sarana dan prasarana yang disediakan di area pelabuhan untuk mendukung kelancaran aktivitas penumpang dan operasional kapal. Fasilitas ini meliputi ruang tunggu, terminal penumpang, sistem informasi, akses transportasi, keamanan, kebersihan, serta fasilitas pendukung lainnya seperti tempat makan dan area parkir. Fasilitas pelabuhan yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi penumpang sebelum dan setelah melakukan perjalanan (Ali et al., 2024).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel fasilitas pelabuhan meliputi: 1) Kenyamanan ruang tunggu: Ketersediaan ruang tunggu yang bersih, nyaman, dan memadai bagi penumpang sebelum keberangkatan; 2) Kelengkapan fasilitas pendukung: Tersedianya fasilitas seperti toilet, tempat makan, area parkir, dan akses transportasi lanjutan; 3) Keamanan pelabuhan: Tingkat keamanan lingkungan pelabuhan serta pengelolaan arus penumpang yang tertib; 4) Sistem informasi pelayanan: Ketersediaan informasi jadwal, tiket, serta layanan pelanggan yang jelas dan mudah diakses (Luthfiyah, 2024).

Variabel fasilitas pelabuhan relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: (Rusmiyanto & Dessixson, 2022), (Mahani F,A., Nasution, 2022), (Susanto et al., 2021).

Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pengguna jasa setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Kepuasan penumpang mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan pelayaran mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi penumpang. Kepuasan ini bersifat subjektif dan dapat berbeda antara satu individu dengan individu lainnya (Jumawan & Susanto, 2022).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel kepuasan penumpang meliputi: 1) Kesesuaian harapan: Sejauh mana layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan penumpang; 2) Kepuasan terhadap kualitas layanan: Penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan kapal dan fasilitas yang diberikan; 3) Kepuasan terhadap pengalaman perjalanan: Persepsi keseluruhan terhadap pengalaman selama menggunakan jasa transportasi laut; 4) Tingkat kepuasan secara keseluruhan: Evaluasi umum penumpang terhadap layanan yang diterima secara menyeluruh (Susanto et al., 2023).

Variabel kepuasan penumpang relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: (Primadi et al., 2024), (Nuruly et al., 2024), (Jaya Sakti et al., 2021).

Penelitian Terdahulu

Berdasarkan temuan-temuan tersebut di atas dan penelitian-penelitian terdahulu, maka dirumuskan pembahasan penelitian sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Author (Tahun)	Hasil Penelitian	Persamaan dengan penelitian ini	Perbedaan dengan penelitian ini	Hipotesis
1	(Nuruly et al., 2024)	Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang Kapal Roro	Persamaan dengan penelitian ini pada variabel Independen Kualitas Pelayanan dan variabel Dependen Loyalitas Penumpang	Perbedaan dengan penelitian ini pada variabel independen lainnya yaitu Kepuasan Pelanggan	H1
2	(Ikhsan, 2025)	Variabel Ketepatan Waktu Tempuh dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna Transportasi Laut di Pelabuhan Batam	Persamaan dengan penelitian ini pada variabel Independen Ketepatan Waktu dan variabel Dependen Loyalitas Penumpang	Terdapat objek penelitian yang dilakukan pada Pengguna Transportasi Laut di Pelabuhan Batam	H2
3	(Vicrihadi et al., 2024)	Variabel Pengelolaan Pelabuhan dan Fasilitas Pelabuhan berpengaruh terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Kapal di Pelabuhan Banten	Persamaan dengan penelitian ini pada variabel Independen Fasilitas Pelabuhan dan variabel Dependen Loyalitas Penumpang	Perbedaan dengan penelitian ini pada variabel independen lainnya yaitu Pengelolaan Pelabuhan	H3
4	(Tamba & Gunadi, 2023)	Variabel Kepuasan Penumpang berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang PT ASDP Indonesia Ferry Wilayah Biak dan Sorong	Persamaan dengan penelitian ini pada variabel Independen Kepuasan Penumpang dan variabel Dependen Loyalitas Penumpang	Terdapat objek penelitian yang dilakukan pada PT ASDP Indonesia Ferry Wilayah Biak dan Sorong	H4

Pembahasan

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan hasil penelitian terdahulu diatas, maka pembahasan pada penelitian yang berfokus pada loyalitas pengguna jasa transportasi laut sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Laut

Berdasarkan kajian literature review dan penelitian terdahulu yang relevan, diketahui bahwa kualitas pelayanan kapal berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut.

Untuk meningkatkan loyalitas pengguna jasa transportasi laut, maka yang harus dilakukan oleh manajemen perusahaan transportasi laut yaitu menerapkan empat indikator kualitas pelayanan kapal yang meliputi: 1) Keandalan layanan: Manajemen harus menjamin konsistensi antara janji yang dipasarkan dengan realitas di lapangan, dengan melakukan audit operasional rutin dan pemeliharaan preventif armada untuk mencegah penundaan teknis; 2) Daya tanggap awak kapal: Membantu penumpang dengan sigap dan memberikan layanan yang cepat. Dalam lingkungan transportasi laut, hambatan sering terjadi (cuaca buruk atau masalah teknis). Pelatihan *service excellence* bagi awak kapal agar memiliki inisiatif tinggi dalam menangani keluhan penumpang tanpa harus menunggu instruksi berbelit dari pusat; 3) Jaminan keamanan: Membangun kepercayaan dan rasa aman penumpang. Mencakup kompetensi teknis awak kapal (sertifikasi keselamatan) serta keramah-tamahan dalam berkomunikasi; 4) Empati: Memberikan perhatian personal kepada penumpang untuk memahami kebutuhan spesifik mereka.

Apabila manajemen perusahaan transportasi laut mampu menerapkan empat indikator kualitas pelayanan kapal secara konsisten, maka akan berpengaruh positif terhadap loyalitas

pengguna jasa transportasi laut yang meliputi: 1) Niat menggunakan kembali: Keandalan dan jaminan keamanan mengurangi risiko yang dirasakan oleh konsumen. Ketika seorang penumpang merasa aman dan jadwal selalu tepat, mereka akan mengeliminasi pilihan transportasi lain karena sudah menemukan standar yang pasti. Pengalaman positif yang berulang akan menciptakan kebiasaan (*habitual buying*); 2) Kesiediaan merekomendasikan: Pelanggan yang merasa diperlakukan secara istimewa cenderung melakukan promosi gratis secara sukarela. Di industri jasa, rekomendasi dari orang terdekat memiliki bobot kepercayaan yang jauh lebih tinggi daripada iklan konvensional; 3) Ketahanan terhadap pesaing: Meskipun pesaing menawarkan harga yang sedikit lebih murah, pengguna jasa yang loyal akan enggan berpindah karena mereka merasa belum tentu mendapatkan kenyamanan dan jaminan keamanan yang sama di perusahaan lain; 4) Preferensi utama: Ketika pengguna membutuhkan transportasi laut, otak mereka secara otomatis merujuk pada perusahaan yang menyediakan kualitas pelayanan terbaik tanpa mempertimbangkan alternatif lain. Ini adalah hasil dari kepuasan kumulatif yang telah teruji dalam jangka waktu yang lama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Nuruly et al., 2024), (Puspita et al., 2023), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara kualitas pelayanan kapal dengan loyalitas pengguna jasa transportasi laut.

2. Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Laut

Berdasarkan kajian literature review dan penelitian terdahulu yang relevan, diketahui bahwa ketepatan waktu berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut.

Untuk meningkatkan loyalitas pengguna jasa transportasi laut, maka yang harus dilakukan oleh manajemen perusahaan transportasi laut yaitu menerapkan empat indikator ketepatan waktu yang meliputi: 1) Ketepatan jadwal keberangkatan: Manajemen harus menetapkan standar *Turnaround Time* (TAT) yang ketat namun realistis. Hal ini melibatkan sinkronisasi antara proses bongkar muat, pembersihan kapal, dan pemeriksaan dokumen imigrasi/syahbandar sebelum waktu keberangkatan; 2) Ketepatan waktu kedatangan: Manajemen perlu memastikan kapten kapal memiliki otoritas untuk menyesuaikan kecepatan ekonomi kapal dengan kondisi arus laut agar tetap sesuai jadwal tanpa mengabaikan efisiensi bahan bakar; 3) Konsistensi waktu perjalanan: Melakukan pemeliharaan mesin secara preventif (*Preventive Maintenance*) guna menghindari penurunan performa mesin di tengah laut yang dapat memperlambat laju kapal secara tidak terencana; 4) Minimnya keterlambatan operasional: Manajemen harus memiliki prosedur darurat (*Contingency Plan*). Pelatihan berkala bagi awak kapal dalam menangani masalah teknis ringan secara cepat dan penyediaan suku cadang kritis di atas kapal untuk meminimalisir waktu perbaikan saat sandar atau berlayar.

Apabila manajemen perusahaan transportasi laut mampu menerapkan empat indikator ketepatan waktu secara konsisten, maka akan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut yang meliputi: 1) Niat menggunakan kembali: Ketepatan waktu mengurangi biaya peluang bagi pengguna. Penumpang yang merasa jadwal mereka dihargai tidak akan ragu untuk kembali. Dalam perspektif psikologi konsumen, pengalaman bebas stres karena tidak adanya keterlambatan menciptakan jejak memori positif yang kuat yang memicu pembelian berulang saat mereka membutuhkan jasa transportasi laut lagi; 2) Kesiediaan merekomendasikan: Pengguna jasa yang terkesan dengan ketepatan jadwal akan secara sukarela menjadi agen pemasaran gratis. Mereka akan merekomendasikan jasa tersebut sebagai pilihan yang dapat diandalkan kepada rekan bisnis atau keluarga, karena memberikan jaminan bahwa rencana perjalanan mereka tidak akan berantakan; 3) Ketahanan terhadap pesaing: Meskipun kompetitor menawarkan harga tiket yang lebih murah atau fasilitas hiburan yang lebih mewah, pelanggan setia akan tetap bertahan jika pesaing tersebut memiliki rekam jejak keterlambatan yang buruk. Bagi pengguna jasa, ketepatan waktu sering kali lebih berharga daripada diskon harga; 4) Preferensi utama: Pengguna jasa tidak lagi

membandingkan harga atau fasilitas, mereka langsung memilih perusahaan yang tepat karena sudah ada keyakinan mutlak bahwa mereka akan sampai di tujuan sesuai jadwal yang mereka rencanakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Jati, 2021), (Ikhsan, 2025), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara ketepatan waktu dengan loyalitas pengguna jasa transportasi laut.

3. Pengaruh Fasilitas Pelabuhan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Laut

Berdasarkan kajian literature review dan penelitian terdahulu yang relevan, diketahui bahwa fasilitas pelabuhan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut.

Untuk meningkatkan loyalitas pengguna jasa transportasi laut, maka yang harus dilakukan oleh manajemen perusahaan transportasi laut yaitu menerapkan empat indikator fasilitas pelabuhan yang meliputi: 1) Kenyamanan ruang tunggu: Menciptakan lingkungan fisik yang meminimalisir stres akibat waktu tunggu. Hal ini mencakup pengaturan suhu ruangan (AC) yang optimal, pencahayaan yang cukup, kursi yang ergonomis, serta kebersihan area yang terjaga secara kontinu; 2) Kelengkapan fasilitas pendukung: Penyediaan fasilitas yang menunjang kebutuhan dasar dan sekunder penumpang selama di pelabuhan. Ini mencakup toilet bersih, tempat ibadah, gerai makanan/minuman, hingga area pengisian daya gawai (*charging station*); 3) Keamanan pelabuhan: Menerapkan standar ISPS Code (*International Ship and Port Facility Security*) untuk menjamin keselamatan penumpang dan barang. Keamanan mencakup pengawasan area parkir, pemeriksaan barang melalui X-ray, dan kehadiran petugas keamanan yang sigap; 4) Sistem informasi pelayanan: Menyediakan informasi yang akurat, mutakhir, dan mudah diakses mengenai jadwal kapal, nomor dermaga, hingga prosedur keberangkatan.

Apabila manajemen perusahaan transportasi laut mampu menerapkan empat indikator fasilitas pelabuhan secara konsisten, maka akan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut yang meliputi: 1) Niat menggunakan kembali: Fasilitas yang nyaman dan lengkap menghilangkan bebas rasa sakit dalam perjalanan. Penumpang yang merasa kebutuhannya terpenuhi sejak di pelabuhan akan memiliki persepsi positif bahwa perjalanan laut tidaklah melelahkan. Hal ini mendorong mereka untuk memilih rute dan penyedia jasa yang sama di masa depan karena adanya jaminan kenyamanan fisik; 2) Kesiediaan merekomendasikan: Fasilitas pelabuhan yang modern dan bersih sering kali menjadi objek yang dipamerkan oleh pengguna di media sosial. Visualisasi pelabuhan yang estetik dan sistem informasi yang canggih memberikan nilai prestise bagi pengguna. Mereka akan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain sebagai standar baru transportasi laut yang manusiawi dan modern; 3) Ketahanan terhadap pesaing: Meskipun pesaing menawarkan harga tiket yang lebih murah, pengguna akan tetap bertahan jika pelabuhan pesaing dianggap tidak aman atau tidak nyaman. Fasilitas menjadi jangkar yang membuat pengguna enggan beralih ke layanan yang memberikan ketidakpastian fasilitas; 4) Preferensi utama: Integrasi antara keamanan, kenyamanan, dan informasi menciptakan kepercayaan total. Dalam benak konsumen, pelabuhan dan layanan kapal Anda menjadi standar emas (*gold standard*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Vicrihadi et al., 2024), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara fasilitas pelabuhan dengan loyalitas pengguna jasa transportasi laut.

4. Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Laut

Berdasarkan kajian literature review dan penelitian terdahulu yang relevan, diketahui bahwa kepuasan penumpang berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut.

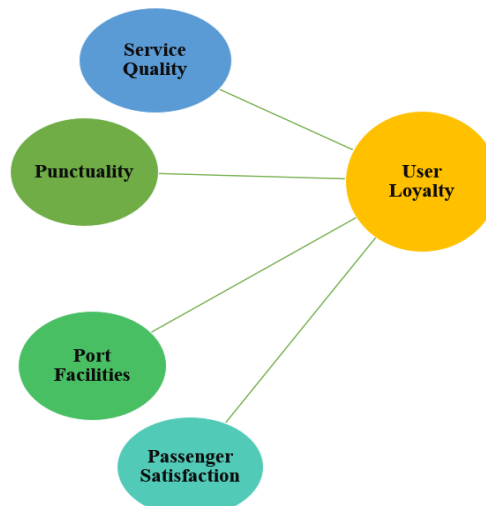
Untuk meningkatkan loyalitas pengguna jasa transportasi laut, maka yang harus dilakukan oleh manajemen perusahaan transportasi laut yaitu menerapkan empat indikator kepuasan penumpang yang meliputi: 1) Kesesuaian harapan: Menyelaraskan antara janji pemasaran (*marketing promise*) dengan realitas operasional. Melakukan survei pra-perjalanan untuk memahami ekspektasi pelanggan dan memastikan seluruh elemen layanan (kecepatan, kebersihan, keamanan) memenuhi atau melampaui janji tersebut; 2) Kepuasan terhadap kualitas layanan: Menerapkan sistem kendali mutu (*Quality Control*) yang ketat di setiap titik sentuh (*touchpoint*) layanan, mulai dari pembelian tiket hingga penumpang turun di pelabuhan tujuan; 3) Kepuasan terhadap pengalaman perjalanan: Menyediakan fasilitas hiburan di atas kapal, layanan katering yang berkualitas, serta area istirahat yang nyaman untuk mengubah perjalanan yang melelahkan menjadi pengalaman yang rekreatif; 4) Tingkat kepuasan secara keseluruhan: Menyediakan kanal pengaduan cepat (*real-time complaint handling*) agar ketidakpuasan sesaat dapat langsung diatasi sebelum penumpang meninggalkan kapal.

Apabila manajemen perusahaan transportasi laut mampu menerapkan empat indikator kepuasan penumpang secara konsisten, maka akan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut yang meliputi: 1) Niat menggunakan kembali: Penumpang yang merasa harapannya terpenuhi akan memiliki memori positif yang menjadi alasan utama mereka untuk kembali; 2) Kesiapan merekomendasikan: Penumpang yang sangat puas (*delighted*) cenderung ingin membagikan kebahagiaannya. Dampak positifnya adalah terciptanya promosi gratis yang organik. Rekomendasi ini sangat krusial dalam industri transportasi laut karena calon penumpang baru biasanya mencari testimoni mengenai kenyamanan dan keselamatan sebelum memutuskan membeli tiket; 3) Ketahanan terhadap pesaing: Pelanggan yang sudah merasa puas secara keseluruhan cenderung mengabaikan tawaran dari pesaing, meskipun pesaing menawarkan harga yang lebih rendah. Mereka enggan mengambil risiko berpindah ke perusahaan lain yang kualitas layanannya belum tentu terjamin (konsep *switching barrier*); 4) Preferensi utama: Pengguna jasa tidak lagi membandingkan fitur atau harga, mereka langsung menempatkan perusahaan sebagai pilihan pertama. Ini memberikan stabilitas pendapatan bagi perusahaan karena memiliki basis pelanggan tetap yang tidak mudah goyah oleh fluktuasi pasar atau kampanye agresif dari kompetitor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Tamba & Gunadi, 2023), (Dewi & Yenita, 2023), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara kepuasan penumpang dengan loyalitas pengguna jasa transportasi laut.

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ditentukan berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian serta penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan bahasan penelitian literature ini:



Sumber: Author, 2026

Gambar 2. Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 2 diatas, kualitas pelayanan kapal, ketepatan waktu, fasilitas pelabuhan dan kepuasan penumpang berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut. Namun, selain variabel kualitas pelayanan kapal, ketepatan waktu, fasilitas pelabuhan dan kepuasan penumpang yang mempengaruhi loyalitas pengguna jasa transportasi laut, terdapat variabel lain yang mempengaruhi, antara lain:

- a) Harga Tiket: (Latue & Akhmad, 2022), (Latue & Hidayat, 2024), (Sibuea et al., 2022), (Kurniawan et al., 2024), (Amalia et al., 2023).
- b) Citra Perusahaan: (Barahama et al., 2022), (Solikha & Anshori, 2024), (Martin & Wulandari, 2024).
- c) Kemudahan Akses: (Amin et al., 2025), (Kurniasari et al., 2023), (Sitompul et al., 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah, hasil dan pembahasan diatas, maka kesimpulan dari penelitian literature review dengan studi kasus pada pengguna jasa transportasi laut adalah: 1) Kualitas pelayanan kapal berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut; 2) Ketepatan waktu berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut; 3) Fasilitas pelabuhan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut; dan 4) Kepuasan penumpang berpengaruh terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi laut.

penelitian ini menunjukkan adanya keterkaitan sebab-akibat yang kuat antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan kapal, ketepatan waktu, fasilitas pelabuhan, dan kepuasan penumpang terhadap variabel dependen, yaitu loyalitas pengguna jasa transportasi laut. Berdasarkan sintesis dari berbagai penelitian terdahulu, kualitas pelayanan kapal yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas. Ketepatan waktu berperan dalam mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan persepsi keandalan layanan, sehingga pengguna cenderung melakukan penggunaan ulang.

Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi loyalitas pengguna, seperti harga tiket, citra perusahaan, kemudahan akses, serta pengalaman pelanggan berbasis digital. Selain itu, penggunaan metode analisis yang lebih kompleks seperti Structural Equation Modeling (SEM) atau Partial Least Square (PLS) dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai hubungan antar variabel.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan kualitatif melalui metode Systematic Literature Review (SLR) yang hanya mengandalkan data sekunder dari

berbagai literatur ilmiah, sehingga tidak melibatkan data primer langsung dari pengguna jasa transportasi laut.

REFERENSI

- Achmad, A., Simarmata, J., & Susanto, P. C. (2024). The Influence of Airline Service Quality, Punctuality of Flight Times, and Brand Image on Passenger Loyalty at Soekarno Hatta Airport. *Dinasti International Journal of Digital Business Management (DIJDBM)*, 5(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/dijdbm.v5i4.2482>
- Afandi, A., Untung, S., Marina, S., & Majid, S. A. (2021). The Influence of Ship Service Quality and Loading-Unloading Productivity on Port Performance and Its Implications for Customer Satisfaction (Study on Cigading II Terminal). *Advances in Transportation and Logistics Research*, 4, 150–165.
- Alfan, D. A. (2023). Pengaruh On Time Performance Terhadap Minat Beli Ulang Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran Dan Penelitian Mahasiswa*, 5(3), 214–299. <https://doi.org/https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v5i3.746>
- Ali, H., Candra Susanto, P., & Saputra, F. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Transportasi Udara: Teknologi Informasi, Infrastruktur dan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 1(4), 121–134. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Almadina, N., & Badriyah, S. M. (2023). Dampak Pengurangan Aktivitas Pelabuhan Peti Kemas Semarang Dengan Pelabuhan Ning-Bo China Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pengangkutan Ekspor-Import. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 5(1), 103–119. <https://doi.org/10.14710/jphi.v5i1.103-119>
- Amalia, N., Fitani, K. R., & Fajriyah, L. N. (2023). Persepsi Masyarakat Terhadap Naiknya Harga Tiket Kapal Laut Tujuan Batam-Tanjungpinang 2022. *DEPOSISI: JURNAL PUBLIKASI ILMU HUKUM YUPEDUMENU: Fakultas Hukum, Universitas Katolik Widya Karya Malang*, 2(1), 1–7.
- Amin, F. H. M. A., Hidajat, R., & Shamsudin, E. S. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kecepatan Layanan Fintech Ferizy Terhadap Perilaku Pembelian Tiket Kapal Ferry Di Kota Ternate. *Economics and Digital Business Review*, 7(1), 396–408.
- Bagus Santoso, S. (2021). *Tingkat Ketepatan Waktu (On Time Performance) Pada Maskapai Garuda Indonesia Dan Citilink Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya*. STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Barahama, T., Wijastuti, R. D., Rawi, R. D. P., & Lewenussa, R. (2022). Citra Perusahaan, Customer Experience Dan Fasilitas: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelni Cabang Sorong. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 1(2), 142–149.
- Candra, P., Mahaputra, M. R., & Mahaputra, M. R. (2023). Service Quality and Customer Satisfaction Have an Impact on Increasing Hotel Room Occupancy Ratio: Literature Review Study. *Greenation International Journal of Tourism and Management*, 1(4), 400–412.
- Dewi, R. A., & Yenita, Y. (2023). Analisis Pengaruh Variabel Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Penumpang Lintas Penyeberangan Ketapang–Lembar. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 10(2), 152–172.
- Fibriany, F. W., Tannady, H., Fajri, M. I., Hariono, B., Setyawan, A. A., Widjayanti, C. E., Susanto, P. C., & Magdalena, M. (2022). *Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan Service Quality dan Brand Image (Studi Kasus Pelanggan Produk Zara Indonesia)*. 6(3), 5416–5421. <https://doi.org/https://doi.org/10.31316/jk.v6i3.3950>

- Hariyati, F., & Sovianti, R. (2021). Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Mempertahankan Customer Loyalty pada Hotel Salak Bogor, Indonesia. *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, 11(2), 52–66. <https://doi.org/10.35814/coverage.v11i2.2019>
- Ikhsan, M. (2025). Pengaruh Ketepatan Waktu Tempuh dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Transportasi Laut di Pelabuhan Batam. *Jurnal Cakrawala Bahari*, 8(1), 266–279.
- Jati, A. N. (2021). PENGARUH KELENGKAPAN FASILITAS KAPAL DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL PT. MARINA LOGISTIK SEJAHTERA BALIKPAPAN. *Prospect: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 20(3), 193–205.
- Jaya Sakti, R. F., Widiyanto, P., & Candra Susanto, P. (2021). Service Quality and Customer Satisfaction Increasing Loyalty of Passengers Ro-Ro Ferry Bakauheni. *Journal of Economics, Management, Entrepreneurship, and Business (JEMEB)*, 1(1), 79–92. <https://doi.org/10.52909/jemeb.v1i1.21>
- Jumawan, J., & Susanto, P. C. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara. *Aviasi: Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 19(2), 45–52.
- Kundori, K., & Pranyoto, P. (2023). Implementasi Kebijakan Transportasi Laut dalam Rangka Pengembangan Sistem Logistik Nasional. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 21(1), 52–60. <https://doi.org/10.33489/mibj.v21i1.317>
- Kurniasari, F. D., Ariansyah, D., & Savila, M. A. (2023). Evaluasi Pelayanan Angkutan Penyeberangan Kapal KMP. Aceh Hebat I Lintas Penyeberangan Sinabang-Calang. *Jurnal Ilmiah Teknik Unida*, 4(1), 128–133.
- Kurniawan, R. S., Listyawati, L., & Her, A. (2024). Pengaruh Harga dan Fasilitas Jasa Kapal Terhadap Keputusan Pembelian Tiket KM. Kirana VII Lintasan Surabaya Lombok PP di PT. Dharma Lautan Utama Cabang Perak Surabaya. *Soetomo Administrasi Bisnis*, 2(1), 251–268.
- Latue, S., & Akhmad, E. P. A. (2022). Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan dalam Menggunakan Kapal Penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 12(2), 81–95.
- Latue, S., & Hidayat, S. (2024). Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Kapal Penumpang Pada PT. Pelni (Persero) Cabang Surabaya: The Influence of Ticket Prices and Services on the Decision to Use Passenger Ships at PT. Pelni (Persero) Surabaya Branch. *Jurnal Matemar (Manajemen Dan Teknologi Maritim)*, 5(1).
- Luthfiah, H. (2024). The Influence Of Port Infrastructure On Risk Management And Logistics Effectiveness. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 20(24), 513–519.
- Mahani F,A., Nasution, J. (2022). Analisis Implementasi Pengawasan Ekspor Impor Barang Pada KPPBC Tipe Madya Pabean Belawan. *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akutansi*, 3(1), 298–304.
- Martin, N., & Wulandari, K. (2024). CITRA PERUSAHAAN DAN FASILITAS: PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT PELNI CABANG TANJUNGPINANG MELALUI CUSTOMER EXPERIENCE. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Novianty, R. F., Simamarta, J., Kurnia, D. D., & Kurniawan, J. S. (2021). Customer Loyalty and Passenger Satisfaction on Lion Air'S Low Cost Carrier. *Journal of Business Studies and Mangement Review*, 5(1), 147–154. <https://doi.org/10.22437/jbsmr.v5i1.14585>
- Nurhidayah, N., Sudarma, M., Djamhuri, A., & Atmini, S. (2024). Audit opinion research: overview and research agenda. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2301134>

- Nuruly, S., Setyawati, A., Dewi, N. R., Sakti, R. F. J., & Susanto, P. C. (2024). DETERMINASI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG KAPAL RORO. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 9(1), 1–13.
- Primadi, A., Tohir, M., & Sadin, M. S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan dan Penerapan Teknologi Serta Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT KAI. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 2(1), 30–39.
- Puspita, Y., Karnawati, T. A., & Bukhori, M. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Samudera Express Indonesia Logistik, Jakarta. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(1), 539–554.
- Rachman, S., B, J. A. S., Susanto, P. C., & Mustika, I. (2025). Determination of employee performance: Analysis of training, work motivation, transformational leadership and organizational culture. *Annals of Human Resource Management Research*, 5(2), 381–394. <https://doi.org/10.35912/ahrmr.v5i2.2998>
- Rusmiyanto, D., & Dessixson, W. T. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Bongkar Muat Peti Kemas Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Universal Technic*, 1(1), 67–86.
- Sibuea, P. L., Keke, Y., & Setiawan, A. (2022). Pengaruh Promosi, Harga Tiket Terhadap Minat Beli Penumpang Kapal Kelud PT. Pelni. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 7(2), 99–108.
- Sihombing, S., Simarmata, J., Banjarnahor, A. R., Farisyi, S., & Suvittawat, A. (2025). Human resources management strategies in enhancing transportation performance and safety in Indonesia. *Annals of Human Resource Management Research*, 5(2), 423–435. <https://doi.org/10.35912/ahrmr.v5i2.3001>
- Sitompul, A. M., Kurniawan, D. S., & Dwiyanti, D. (2022). Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Aplikasi Simkapel) Di Subdirektorat Pencegahan Pencemaran Dan Manajemen Keselamatan Kapal. *Meteor STIP Marunda*, 15(2), 268–281.
- Solikha, U., & Anshori, M. I. (2024). Studi Peran Citra Perusahaan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan PT. PAL Indonesia (Persero). *Manajemen Kreatif Jurnal*, 2(2), 1–11.
- Statistik, B. P. (2022a). *Statistik Transportasi Laut 2022*. <https://www.bps.go.id/id/publication/2023/11/27/945749d88a6234417d01c337/statistik-transportasi-laut-2022.html>
- Statistik, B. P. (2022b). *STATISTIK TRANSPORTASI LAUT 2022*. <https://www.bps.go.id/id/publication/2023/11/27/945749d88a6234417d01c337/statistik-transportasi-laut-2022.html>
- Sulistyowati, S., & Wijaya, S. A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecepatan Bongkar Muat Peti Kemas di PT. Ipc Terminal Peti Kemas Area Pontianak. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN, EKONOMI BISNIS, KEWIRAUSAHAAN Halaman*, 10(1).
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Marlita, D., Yuntina, L., & Saribanon, E. (2024). Mixed Methods Research Design Concepts : Quantitative , Qualitative , Exploratory Sequential , Exploratory Sequential , Embedded and Parallel Convergent. *International Journal of Advanced Multidisciplinary (IJAM)*, 3(3), 471–485.
- Susanto, P. C., Mahaputra, M. R., & Mahaputra, M. R. (2024). Service Quality and Customer Satisfaction Have an Impact on Increasing Hotel Room Occupancy Ratio: Literature Review Study. *Greenation International Journal of Tourism and Management*, 1(4), 400–412.
- Susanto, P. C., Maharani, A., Suroso, S., Kamsariaty, K., & Suryawan, R. F. (2023). Determinasi Budaya Organisasi, Pengembangan Karir dan Kepuasan Kerja Terhadap Keterikatan Karyawan: Studi Empiris. *Jurnal Siber Multi Disiplin*, 1(2), 93–101.

- Susanto, P. C., Pahala, Y., & Setyowati, T. M. (2021). Konektivitas Pelayaran Perintis Sebagai Bagian Sistem Distribusi Logistik Dalam Mendukung Keberhasilan Tol Laut. *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviasi*, 1(1), 97–109. <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i1.42>
- Tamba, P., & Gunadi, W. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Penumpang: Studi Kasus Pada PT ASDP Indonesia Ferry (Peresro) di Wilayah Biak dan Sorong. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(4), 2343–2363.
- Vicrihadi, A., Kurniawan, A., Harnoko, E. D., & Maulana, I. (2024). Analisis Pengaruh Pengelolaan Badan Usaha Pelabuhan Oleh Pt. Pelabuhan Cilegon Mandiri Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Kapal Di Pelabuhan Banten. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi & Akuntansi (Mea)*, 8(1), 1830–1860.
- Wang, C., & Ahn, Y. (2025). The Impact of Parcel Delivery Service Quality on Customer Loyalty : Focusing on the Chinese Parcel Industry. *Mullyu Haghoeji*, 35(3), 179–192. <https://doi.org/10.17825/klr.2025.35.3.179>
- Widiyarini, W., Johan, R. S., Septariani, D., & Asikin, I. (2023). Pengaruh Safety dan on Time Performance Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Maskapai Batik Air). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(21), 884–887. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10205108>
- Zulfikar, R., Sari, F. P., Fatmayati, A., Wandiri, K., Haryati, T., Jumini, S., Nurjanah, Annisa, S., Kusumawardhani, O. B., Mutiah, R., Linggi, A. I., & Fadilah, H. (2024). Quantitative Research Methods (Theory, Method, and Practice). In *Jurnal Ilmu Pendidikan* (Vol. 7, Issue 2). Widina Media Utama.