



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

Meningkatkan Loyalitas Penumpang Kapal: Analisis Kualitas Layanan, Promosi, Keselamatan Pelayaran dan Infrastruktur

Alfais Amin Darmawan¹, M. Arif Hernawan², Sarinah Sihombing³, Euis Saribanon⁴,
Reni Dian Octaviani⁵, Irwan Chairuddin⁶, Yulianti Keke⁷, Primadi Candra Susanto⁸

¹Institut Transportasi dan Logistik Trisakti Jakarta, Indonesia, alfaisamin@gmail.com

²Institut Transportasi dan Logistik Trisakti Jakarta, Indonesia

³Institut Transportasi dan Logistik Trisakti Jakarta, Indonesia

⁴Institut Transportasi dan Logistik Trisakti Jakarta, Indonesia

⁵Institut Transportasi dan Logistik Trisakti Jakarta, Indonesia

⁶Institut Transportasi dan Logistik Trisakti Jakarta, Indonesia

⁷Institut Transportasi dan Logistik Trisakti Jakarta, Indonesia

⁸Institut Transportasi dan Logistik Trisakti Jakarta, Indonesia

Corresponding Author: alfaisamin@gmail.com¹

Abstract: *This study aims to analyze the influence of service quality, promotion, shipping safety, and infrastructure on passenger loyalty through a literature synthesis approach. The method used is a qualitative approach with a Systematic Literature Review (SLR) of 30 scientific articles sourced from reputable international journals and accredited national journals. The analysis process is carried out through the stages of identification, selection, and synthesis using thematic analysis to identify patterns of relationships between variables. The results of the study indicate that: 1) Service quality influences passenger loyalty; 2) Promotion influences passenger loyalty; 3) Shipping safety influences passenger loyalty; 4) Infrastructure influences passenger loyalty.*

Keywords: *Passenger Loyalty, Service Quality, Promotion, Shipping Safety, Infrastructure*

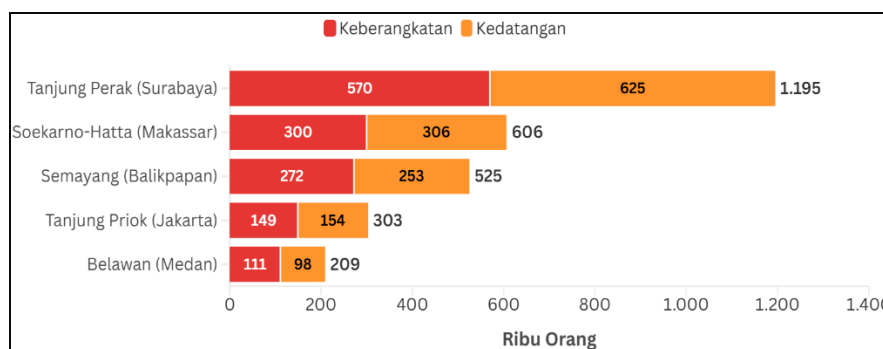
Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, promosi, keselamatan pelayaran, dan infrastruktur terhadap loyalitas penumpang kapal melalui pendekatan sintesis literatur. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan *Systematic Literature Review* (SLR) terhadap 30 artikel ilmiah yang bersumber dari jurnal internasional bereputasi dan jurnal nasional terakreditasi. Proses analisis dilakukan melalui tahapan identifikasi, seleksi, dan sintesis menggunakan *thematic analysis* untuk mengidentifikasi pola hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kapal; 2) Promosi berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kapal; 3) Keselamatan pelayaran berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kapal; 4) Infrastruktur berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kapal.

Kata Kunci: Loyalitas Penumpang Kapal, Kualitas Layanan, Promosi, Keselamatan Pelayaran, Infrastruktur

PENDAHULUAN

Transportasi laut memegang peranan strategis sebagai tulang punggung konektivitas antarpulau dan perdagangan internasional, khususnya bagi negara kepulauan seperti Indonesia yang memiliki lebih dari 17.000 pulau dan bergantung pada armada kapal penumpang sebagai moda mobilitas utama bagi jutaan masyarakat (Sulistiyowati & Wijaya, 2022).

Meskipun volume penumpang kapal di Indonesia terus menunjukkan tren pertumbuhan, industri pelayaran dihadapkan pada tantangan serius berupa rendahnya tingkat loyalitas penumpang (Meo et al., 2023). Yang ditandai oleh kecenderungan beralihnya pengguna jasa ke moda transportasi alternatif, didorong oleh keluhan terhadap kualitas layanan yang belum optimal, minimnya promosi yang efektif, kekhawatiran terhadap aspek keselamatan pelayaran, serta keterbatasan infrastruktur pelabuhan yang belum memadai (Rustina et al., 2022).



Source: (Shabibah, 2025)

Gambar 1. Jumlah Penumpang di 5 Pelabuhan Utama Indonesia (Januari -Juli 2025) Pelayaran Dalam Negeri

Berdasarkan Gambar 1, terlihat adanya ketidakseimbangan antara jumlah penumpang keberangkatan dan kedatangan pada lima pelabuhan besar di Indonesia, di mana jumlah keberangkatan cenderung lebih tinggi dibandingkan kedatangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tidak semua penumpang yang menggunakan moda kapal untuk berangkat kembali menggunakan moda yang sama untuk perjalanan selanjutnya (Juwariyah et al., 2024).

Fenomena tersebut mengindikasikan adanya penurunan loyalitas penumpang terhadap transportasi laut, yang dapat disebabkan oleh faktor seperti kualitas layanan yang belum optimal, keterbatasan waktu tempuh, serta adanya alternatif moda transportasi lain yang lebih efisien. Oleh karena itu, kondisi ini menjadi sinyal penting bagi perusahaan pelayaran untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan guna mempertahankan loyalitas penumpang (Hidayatullah et al., 2020).

Meskipun sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh kualitas layanan, promosi, keselamatan pelayaran, dan infrastruktur terhadap loyalitas penumpang secara parsial dan terpisah-pisah. Masih terdapat kesenjangan penelitian berupa belum adanya kajian yang secara komprehensif mensintesis keempat variabel tersebut dalam satu kerangka konseptual terintegrasi berbasis Systematic Literature Review.

Berdasarkan latar belakang masalah, kontribusi teoritis, research gap dan urgensi penelitian diatas, maka ditentukan rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut: 1) Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang Kapal? 2) Apakah Promosi berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang Kapal? 3) Apakah Keselamatan Pelayaran berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang Kapal? dan 4) Apakah Infrastruktur berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang Kapal?

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan hipotesis bagi penelitian selanjutnya berkaitan dengan loyalitas penumpang kapal melalui sintesis temuan empiris dari 30 artikel ilmiah bereputasi nasional dan internasional.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Systematic Literature Review (SLR) yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian terdahulu terkait pengaruh kualitas layanan, promosi, keselamatan pelayaran, dan infrastruktur terhadap loyalitas penumpang kapal. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif melalui integrasi berbagai temuan empiris yang relevan. Proses penelitian dilakukan secara sistematis dengan mengedepankan prinsip transparansi dan replikasi (Susanto et al., 2024).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari artikel ilmiah, buku akademik, serta laporan penelitian yang relevan. Sumber data berasal dari berbagai database bereputasi, seperti Scopus, Web of Science (WoS), ScienceDirect (Elsevier), Emerald, Sage, EBSCO, serta jurnal nasional terindeks SINTA dan jurnal internasional Copernicus. Proses pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur menggunakan kata kunci seperti *service quality*, *promotion*, *shipping safety*, *infrastructure* dan *passenger loyalty* dengan bantuan operator Boolean untuk meningkatkan akurasi pencarian (Zulfikar et al., 2024).

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik (*thematic analysis*). Tahapan analisis dimulai dari reduksi data dengan menyaring informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan matriks sintesis untuk mengidentifikasi pola hubungan antar variabel. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan melalui interpretasi mendalam terhadap hasil sintesis literatur yang telah dilakukan (Nurhidayah et al., 2024).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan temuan dari berbagai artikel yang berbeda. Selain itu, dilakukan evaluasi kualitas artikel berdasarkan reputasi jurnal dan kejelasan metodologi yang digunakan. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan keandalan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

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

Loyalitas Penumpang Kapal

Loyalitas penumpang kapal merupakan tingkat komitmen dan kesetiaan pengguna jasa transportasi laut untuk terus menggunakan layanan yang sama secara berulang dalam jangka waktu tertentu. Loyalitas ini tidak hanya tercermin dari perilaku pembelian ulang, tetapi juga dari sikap positif penumpang terhadap perusahaan pelayaran, seperti kesediaan merekomendasikan kepada orang lain dan ketahanan terhadap pengaruh pesaing. Dalam konteks transportasi laut, loyalitas penumpang sangat dipengaruhi oleh pengalaman perjalanan yang dirasakan, baik dari segi kenyamanan, keamanan, maupun kualitas layanan yang diberikan (Dewi & Yenita, 2023).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel loyalitas penumpang kapal meliputi: 1) Niat Menggunakan Kembali: Keinginan kuat penumpang untuk memilih kembali maskapai pelayaran yang sama untuk perjalanan berikutnya; 2) Kesediaan Merekomendasikan: Kecenderungan penumpang untuk menceritakan pengalaman positif dan menyarankan jasa transportasi tersebut kepada orang lain; 3) Ketahanan terhadap Pesaing: Keteguhan penumpang untuk tetap setia meskipun perusahaan pesaing menawarkan promosi atau harga yang lebih rendah; 4) Preferensi Utama: Menempatkan penyedia jasa tersebut sebagai pilihan pertama (*Top of Mind*) saat berencana melakukan perjalanan laut (Yunus & Astutik, 2022).

Variabel loyalitas penumpang kapal relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: (Nuruly et al., 2024), (Juwariyah et al., 2024), (Tamba & Gunadi, 2023).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh perusahaan dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dalam konteks transportasi laut, kualitas layanan mencakup berbagai aspek seperti ketepatan waktu keberangkatan, kenyamanan fasilitas kapal, keramahan awak kapal, serta kejelasan informasi perjalanan. Kualitas layanan biasanya diukur melalui dimensi seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Meo et al., 2023).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel kualitas layanan meliputi: 1) Keandalan: Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, seperti ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan (*On-Time Performance*); 2) Ketanggapan: Kecepatan dan kesediaan awak kapal atau petugas darat dalam membantu penumpang dan memberikan layanan yang responsive; 3) Jaminan: Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan awak kapal dalam menumbuhkan rasa percaya serta keyakinan penumpang selama perjalanan; 4) Empati: Kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan perusahaan kepada penumpang, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan khusus penumpang (Armiyanti et al., 2023).

Variabel kualitas layanan relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: (Saputra et al., 2023), (Djaelani & Darmawan, 2021), (Arofatin & Sandari, 2024).

Promosi

Promosi merupakan kegiatan komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan untuk memperkenalkan, menginformasikan, dan mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. Dalam industri transportasi laut, promosi dapat dilakukan melalui berbagai media seperti iklan, media sosial, program diskon, paket perjalanan, serta kerja sama dengan agen perjalanan. Tujuan utama promosi adalah meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan serta mendorong minat untuk menggunakan jasa tersebut (Chandra & Mandela, 2024).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel promosi meliputi: 1) Periklanan: Penggunaan media (cetak, digital, atau media luar ruang) untuk menyebarkan informasi mengenai rute, jadwal, dan keunggulan kapal; 2) Promosi Penjualan: Pemberian insentif jangka pendek seperti diskon tiket musiman, paket keluarga, atau program *loyalty point*; 3) Hubungan Masyarakat: Upaya membangun citra positif melalui berita, publikasi, atau kegiatan sosial yang melibatkan masyarakat pelabuhan; 4) Pemasaran Digital: Pemanfaatan media sosial dan situs web resmi untuk interaksi langsung serta kemudahan pemesanan tiket secara daring (Sibuea et al., 2022).

Variabel promosi relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: (Sibuea et al., 2022), (Juliana & Sary, 2022), (Nashihah et al., 2022).

Keselamatan Pelayaran

Keselamatan pelayaran merupakan kondisi yang menjamin keamanan penumpang, awak kapal, dan muatan selama proses perjalanan laut, mulai dari keberangkatan hingga tiba di tujuan. Aspek keselamatan ini mencakup pemenuhan standar operasional kapal, kelayakan teknis, kompetensi awak kapal, serta kepatuhan terhadap regulasi maritim yang berlaku. Keselamatan pelayaran menjadi faktor yang sangat krusial dalam industri transportasi laut karena berkaitan langsung dengan risiko kecelakaan dan keselamatan jiwa manusia (Syibli & Nuryaman, 2021).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel keselamatan pelayaran meliputi: 1) Kelayakan Kapal: Kondisi teknis kapal yang memenuhi standar keselamatan dan siap digunakan untuk berlayar; 2) Ketersediaan Alat Keselamatan: Kelengkapan peralatan seperti jaket pelampung, sekoci, dan alat pemadam kebakaran yang sesuai standar; 3) Kompetensi

Awak Kapal: Kemampuan dan pelatihan awak kapal dalam menghadapi situasi darurat dan menjaga keselamatan penumpang; 4) Kepatuhan terhadap Regulasi: Tingkat kepatuhan perusahaan terhadap aturan keselamatan pelayaran yang ditetapkan oleh otoritas terkait (Mursidi et al., 2023).

Variabel keselamatan pelayaran relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: (Setiyantara et al., 2023), (Badaruddin et al., 2021), (Widyaningsih, 2022).

Infrastruktur

Infrastruktur merupakan fasilitas fisik dan sistem pendukung yang digunakan untuk menunjang operasional pelayaran, seperti pelabuhan, dermaga, terminal penumpang, serta sistem logistik dan teknologi informasi. Infrastruktur yang memadai sangat penting untuk memastikan kelancaran arus penumpang dan barang, serta meningkatkan efisiensi operasional perusahaan pelayaran (Ali et al., 2024).

Indikator atau dimensi yang terdapat pada variabel infrastruktur meliputi: 1) Fasilitas Pelabuhan: Ketersediaan dan kualitas fasilitas seperti terminal penumpang, ruang tunggu, dan dermaga; 2) Aksesibilitas Transportasi: Kemudahan akses menuju dan dari pelabuhan, termasuk konektivitas dengan moda transportasi lain; 3) Teknologi dan Sistem Informasi: Penggunaan teknologi dalam sistem tiket, informasi jadwal, dan pelayanan pelanggan.;4) Kapasitas dan Kelancaran Operasional: Kemampuan infrastruktur dalam menangani volume penumpang dan kapal tanpa menyebabkan keterlambatan (Satriawan et al., 2024).

Variabel infrastruktur relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: (Apriyanto et al., 2025), (Triantoro, 2020), (Nasihah & Sudirman, 2025).

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	(Dewi & Yenita, 2023)	Variabel Kepuasan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Penumpang Kapal Lintas Penyebrangan Ketapang Lembar	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	(Rovino, 2022)	Variabel Promosi, Fasilitas dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Kapal di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya	Persamaan dengan penelitian ini pada variabel Independen Promosi dan variabel Dependen Loyalitas Penumpang	Terdapat objek penelitian yang dilakukan pada Pengguna Transportasi Laut di Pelabuhan Batam	H2
3	(Tamba & Gunadi, 2023)	Variabel Keselamatan Pelayaran dan Jarak Pelayaran berpengaruh terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Kapal PT ASDP Indonesia	Persamaan dengan penelitian ini pada variabel Independen Keselamatan Pelayaran dan variabel Dependen Loyalitas Penumpang	Perbedaan dengan penelitian ini pada variabel independen lainnya yaitu Jarak Pelayaran	H3
4	(David Bayu Ristiana &	Variabel Digitalisasi Pembayaran, Tarif, Infrastruktur dan	Persamaan dengan penelitian ini pada variabel Independen	Terdapat objek penelitian yang dilakukan pada PT ASDP Indonesia Ferry	H4

Nur Widyawati, 2024)	Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Gate Tanjung Emas PT Pelabuhan Indonesia	Kepuasan Penumpang dan variabel Dependen Loyalitas Penumpang	Wilayah Biak dan Sorong
----------------------	---	--	-------------------------

Pembahasan

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan hasil penelitian terdahulu diatas, maka pembahasan pada penelitian yang berfokus pada loyalitas penumpang kapal sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Penumpang Kapal

Berdasarkan kajian literature review dan penelitian terdahulu yang relevan, diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kapal.

Untuk meningkatkan loyalitas penumpang kapal, maka yang harus dilakukan oleh manajemen perusahaan kapal penumpang yaitu menerapkan empat indikator kualitas layanan yang meliputi: 1) Keandalan: Memastikan ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan (*On-Time Performance*). Manajemen harus melakukan pemeliharaan preventif pada mesin kapal untuk meminimalkan kerusakan teknis yang dapat mengganggu jadwal perjalanan yang telah dijanjikan kepada penumpang; 2) Ketanggapan: Memberikan pelatihan rutin kepada kru mengenai prosedur penanganan keluhan dan bantuan darurat. Petugas harus sigap dalam membantu proses *boarding*, penempatan bagasi, hingga merespons permintaan informasi di atas kapal tanpa penundaan yang tidak perlu; 3) Jaminan: Memastikan seluruh awak kapal memiliki sertifikasi kompetensi standar internasional (STCW). Selain itu, perilaku yang profesional dan ramah dari staf akan menanamkan rasa aman dan percaya pada diri penumpang bahwa mereka berada di tangan yang ahli; 4) Empati: Manajemen perlu menyediakan fasilitas yang memahami kebutuhan khusus (area prioritas untuk lansia, ruang menyusui, atau pilihan menu makanan tertentu).

Apabila manajemen perusahaan kapal penumpang mampu menerapkan empat indikator kualitas layanan kapal secara konsisten, maka akan berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang kapal yang meliputi: 1) Niat menggunakan kembali: Layanan yang handal dan responsif mengurangi risiko kekecewaan. Penumpang yang merasa kebutuhannya terpenuhi secara efisien akan cenderung melakukan pembelian ulang di masa depan karena mereka telah memiliki bukti kualitas, sehingga tidak perlu mencari alternatif lain yang belum tentu terjamin; 2) Kesiediaan merekomendasikan: Penumpang yang merasa diperlakukan dengan sangat baik akan menjadi promotor sukarela. Di era digital, rekomendasi positif di media sosial atau forum komunitas sangat krusial dalam menarik penumpang baru bagi perusahaan pelayaran; 3) Ketahanan terhadap pesaing: Meskipun kompetitor menawarkan harga tiket yang lebih murah, penumpang setia akan tetap bertahan karena mereka enggan menukar kepastian layanan, kenyamanan, dan rasa aman yang sudah mereka dapatkan dari perusahaan; 4) Preferensi utama: Melalui konsistensi layanan, perusahaan akan menempati posisi *Top of Mind*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Nuruly et al., 2024), (Dewi & Yenita, 2023), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara kualitas layanan dengan loyalitas penumpang kapal.

2. Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Penumpang Kapal

Berdasarkan kajian literature review dan penelitian terdahulu yang relevan, diketahui bahwa promosi berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kapal.

Untuk meningkatkan loyalitas penumpang kapal, maka yang harus dilakukan oleh manajemen perusahaan kapal penumpang yaitu menerapkan empat indikator promosi yang meliputi: 1) Periklanan: Membangun kesadaran merek (*brand awareness*) secara luas melalui berbagai kanal media. Menggunakan visual yang menonjolkan kenyamanan, rute strategis,

dan keamanan kapal di media cetak, papan reklame di area pelabuhan, serta televisi lokal. Iklan harus menekankan nilai unik (*unique selling proposition*) yang membedakan perusahaan dengan armada pesaing; 2) Promosi penjualan: Menerapkan program loyalitas seperti *frequent traveler points*, diskon tiket untuk pemesanan rombongan/keluarga, atau kupon potongan harga untuk perjalanan berikutnya; 3) Hubungan masyarakat: Mempublikasikan standar keselamatan perusahaan, testimoni kepuasan penumpang, serta aktif dalam kegiatan sosial di lingkungan masyarakat pesisir. Hubungan masyarakat yang baik menciptakan reputasi sebagai perusahaan yang bertanggung jawab dan kredibel; 4) Pemasaran digital: Mengoptimalkan media sosial (Instagram, TikTok, Facebook) untuk berbagi konten pengalaman perjalanan yang menarik, serta menggunakan iklan bertarget (*targeted ads*) berdasarkan minat perjalanan. Manajemen juga harus memastikan kemudahan akses informasi dan pemesanan tiket melalui aplikasi atau situs web yang responsif.

Apabila manajemen perusahaan kapal penumpang mampu menerapkan empat indikator promosi secara konsisten, maka akan berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang kapal yang meliputi: 1) Niat menggunakan kembali: Promosi penjualan dan pemasaran digital yang berkelanjutan (pengiriman pengingat promo melalui email atau WhatsApp) menjaga agar merek perusahaan tetap diingat. Insentif berupa diskon khusus pelanggan tetap memicu keinginan penumpang untuk kembali menggunakan jasa yang sama demi mendapatkan nilai ekonomis tambahan; 2) Kesediaan merekomendasikan: Konten pemasaran digital yang menarik dan citra positif dari hubungan masyarakat sering kali memicu penumpang untuk berbagi pengalaman mereka di media sosial. Promosi yang layak dibagikan (*shareable*) memudahkan penumpang untuk merekomendasikan layanan kepada jaringan pertemanan dan keluarga mereka; 3) Ketahanan terhadap pesaing: Program loyalitas dan periklanan yang menekankan kualitas menciptakan ikatan emosional. Penumpang cenderung mengabaikan tawaran dari pesaing meskipun harga pesaing lebih rendah, karena mereka merasa sudah menjadi bagian dari komunitas perusahaan dan takut kehilangan keuntungan (seperti poin yang sudah dikumpulkan); 4) Preferensi utama: Paparan iklan dan konten digital yang konsisten menciptakan efek *Top of Mind*. Ketika penumpang memerlukan transportasi laut, strategi promosi yang kuat memastikan bahwa merek perusahaan menjadi nama pertama yang muncul dalam pertimbangan mereka, mengalahkan alternatif lain di pasar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Rovino, 2022), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara promosi dengan loyalitas penumpang kapal.

3. Pengaruh Keselamatan Pelayaran terhadap Loyalitas Penumpang Kapal

Berdasarkan kajian literature review dan penelitian terdahulu yang relevan, diketahui bahwa keselamatan pelayaran berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kapal.

Untuk meningkatkan loyalitas penumpang kapal, maka yang harus dilakukan oleh manajemen perusahaan kapal penumpang yaitu menerapkan empat indikator keselamatan pelayaran yang meliputi: 1) Kelayakan kapal: Manajemen harus menjamin bahwa kapal memiliki sertifikat klasifikasi yang valid dan melakukan inspeksi mandiri secara berkala untuk menghindari kerusakan teknis di tengah laut yang dapat memicu kepanikan penumpang; 2) Ketersediaan alat keselamatan: Memastikan jumlah jaket pelampung (*life jackets*), sekoci (*lifeboats*), dan rakit penolong sesuai atau melebihi jumlah manifes penumpang; 3) Kompetensi awak kapal: Mewajibkan seluruh kru memiliki sertifikasi standar internasional (STCW). Manajemen harus mengadakan pelatihan simulasi tanggap darurat (*safety drill*) secara rutin agar awak kapal mampu mengevakuasi penumpang dengan tenang dan profesional jika terjadi kontingensi; 4) Kepatuhan terhadap regulasi: Menerapkan standar operasional prosedur (SOP) sesuai aturan nasional (Kemenhub) dan internasional (IMO/SOLAS). Mematuhi aturan batas muatan (*overcapacity*), memantau prakiraan cuaca dari BMKG secara ketat, dan memastikan seluruh prosedur keberangkatan (*clearance*)

dilakukan secara legal. Kepatuhan ini menunjukkan integritas perusahaan dalam menjaga nyawa penumpang.

Apabila manajemen perusahaan kapal penumpang mampu menerapkan empat indikator keselamatan pelayaran secara konsisten, maka akan berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang kapal yang meliputi: 1) Niat menggunakan kembali: Penumpang yang merasa aman dan melihat kru yang sangat kompetitif dalam menjaga keselamatan akan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi. Pengalaman perjalanan yang aman menciptakan memori positif, sehingga penumpang tidak ragu untuk menggunakan kembali jasa perusahaan yang sama di masa depan; 2) Kesiapan merekomendasikan: Ketika perusahaan dikenal sangat disiplin dalam hal keselamatan (kru yang tegas dalam peragaan alat keselamatan), penumpang akan merasa bangga dan dengan sukarela merekomendasikan layanan tersebut kepada kerabat sebagai pilihan transportasi yang paling aman; 3) Ketahanan terhadap pesaing: Aspek keselamatan menciptakan biaya psikologis untuk berpindah. Penumpang setia akan enggan berpindah ke perusahaan lain meskipun harganya lebih murah, jika mereka meragukan standar keselamatan maskapai tersebut. Keamanan yang terjamin adalah *switching barrier* terkuat dalam industri maritim; 4) Preferensi utama: Melalui rekam jejak keselamatan yang bersih (*zero accident record*), merek perusahaan akan menjadi pilihan pertama bagi penumpang, terutama bagi mereka yang bepergian bersama keluarga. Keselamatan menjadi kriteria nomor satu yang mengalahkan pertimbangan harga atau fasilitas hiburan dalam proses pengambilan keputusan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Tamba & Gunadi, 2023), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara keselamatan pelayaran dengan loyalitas penumpang kapal.

4. Pengaruh Infrastruktur terhadap Loyalitas Penumpang Kapal

Berdasarkan kajian literature review dan penelitian terdahulu yang relevan, diketahui bahwa infrastruktur berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kapal.

Untuk meningkatkan loyalitas penumpang kapal, maka yang harus dilakukan oleh manajemen perusahaan kapal penumpang yaitu menerapkan empat indikator infrastruktur yang meliputi: 1) Fasilitas pelabuhan: Menyediakan lingkungan fisik yang mendukung kenyamanan penumpang selama masa tunggu. Memastikan ketersediaan terminal penumpang yang bersih, ruang tunggu ber-AC, fasilitas sanitasi yang layak, serta ruang laktasi dan akses bagi penyandang disabilitas. Fasilitas yang baik di pelabuhan merupakan *first impression* yang menentukan persepsi penumpang terhadap kualitas perusahaan; 2) Aksesibilitas transportasi: Membangun integrasi antarmoda (konektivitas dengan bus, kereta api, atau transportasi daring). Manajemen harus memastikan alur perpindahan penumpang dari dermaga ke transportasi darat berlangsung cepat dan tidak membingungkan melalui marka jalan yang jelas; 3) Teknologi dan sistem informasi: Menerapkan sistem *e-ticketing*, pintu masuk otomatis (*autogate*), serta layar informasi jadwal keberangkatan yang akurat. Penggunaan aplikasi seluler untuk melacak posisi kapal dan notifikasi perubahan jadwal sangat krusial dalam memberikan kepastian bagi penumpang; 4) Kapasitas dan kelancaran operasional: Mengoptimalkan *layout* dermaga dan area bongkar muat agar tidak terjadi penumpukan atau antrean yang terlalu panjang. Kelancaran arus masuk dan keluar kapal sangat memengaruhi ketepatan waktu keberangkatan (*on-time performance*).

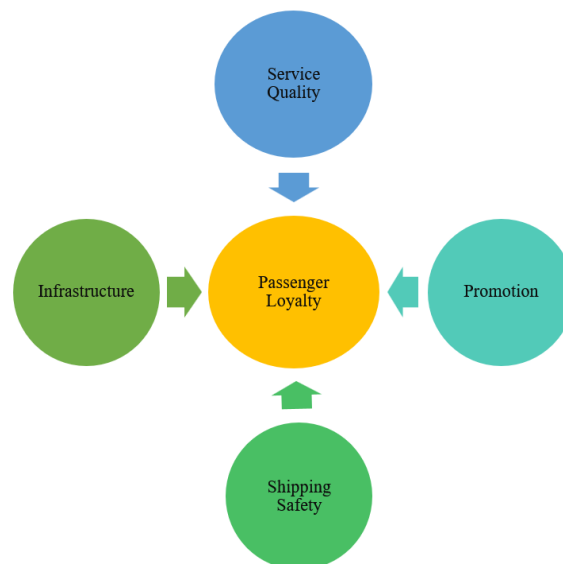
Apabila manajemen perusahaan kapal penumpang mampu menerapkan empat indikator infrastruktur secara konsisten, maka akan berpengaruh positif terhadap loyalitas penumpang kapal yang meliputi: 1) Niat menggunakan kembali: Kemudahan akses dan fasilitas yang nyaman mengurangi beban fisik serta mental penumpang. Ketika sebuah perjalanan laut dirasakan sangat praktis karena dukungan infrastruktur (proses *check-in* yang cepat berkat teknologi), penumpang tidak akan ragu untuk memilih kembali maskapai tersebut untuk perjalanan berikutnya; 2) Kesiapan merekomendasikan: Pengalaman positif terkait

infrastruktur yang modern (pelabuhan yang megah atau sistem digital yang canggih) sering kali menjadi bahan pembicaraan. Penumpang akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain sebagai solusi transportasi yang nyaman dan tidak ribet; 3) Ketahanan terhadap pesaing: Infrastruktur menciptakan keunggulan kompetitif yang sulit ditiru dalam waktu singkat oleh pesaing. Penumpang akan tetap setia karena mereka sudah merasa terbiasa dengan kemudahan sistem dan kenyamanan fasilitas yang ada, sehingga mereka enggan berpindah ke pesaing yang infrastrukturnya belum teruji atau kurang terintegrasi; 4) Preferensi utama: Integrasi infrastruktur yang sempurna (mulai dari mudahnya mencapai pelabuhan hingga nyamannya di atas kapal) membuat merek perusahaan kapal menjadi standar emas dalam pikiran penumpang. Hal ini menempatkan perusahaan sebagai pilihan pertama di antara berbagai pilihan moda transportasi lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (David Bayu Ristiama & Nur Widyawati, 2024), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh antara infrastruktur dengan loyalitas penumpang kapal.

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 layanan, promosi, keselamatan pelayaran dan infrastruktur berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kapal. Namun, selain variabel kualitas layanan, promosi, keselamatan pelayaran dan infrastruktur yang mempengaruhi loyalitas penumpang kapal, terdapat variabel lain yang mempengaruhi, antara lain:

- a) Harga Tiket: (Latue & Hidayat, 2024), (Amalia et al., 2023), (Sibuea et al., 2022), (Kurniawan et al., 2024).
- b) Kepuasan Penumpang: (Nuruly et al., 2024), (Saputra et al., 2023), (Jati, 2021), (Meo et al., 2023).
- c) Kemudahan Akses: (Amin et al., 2025), (Sitompul et al., 2022), (Nurrohman et al., 2026), (Kaafe & Suyanto, 2026).

KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah, hasil dan pembahasan diatas, maka kesimpulan dari penelitian literature review dengan studi kasus pada penumpang kapal adalah: 1) Kualitas

layanan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kapal; 2) Promosi berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kapal; 3) Keselamatan pelayaran berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kapal; dan 4) Infrastruktur berpengaruh terhadap loyalitas penumpang kapal.

Kualitas layanan yang tinggi secara langsung meningkatkan kepuasan penumpang, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas melalui perilaku penggunaan ulang dan rekomendasi. Promosi yang efektif meningkatkan persepsi nilai dan menarik minat penumpang, sehingga memperkuat loyalitas secara tidak langsung. Keselamatan pelayaran berperan sebagai faktor utama dalam membangun kepercayaan penumpang, yang menjadi dasar hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan. Sementara itu, infrastruktur yang memadai meningkatkan kenyamanan dan efisiensi perjalanan, sehingga memperkuat pengalaman positif penumpang dan mendorong loyalitas. Dengan demikian, hubungan sebab-akibat menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, promosi, keselamatan, dan infrastruktur secara simultan akan meningkatkan loyalitas penumpang kapal.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan data sekunder yang bergantung pada hasil penelitian terdahulu, sehingga tidak secara langsung merepresentasikan kondisi empiris di lapangan. Selain itu, jumlah artikel yang dianalisis terbatas pada 30 publikasi, sehingga masih terdapat kemungkinan adanya studi relevan yang belum terakomodasi.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji model konseptual ini secara empiris dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode seperti SEM atau regresi struktural. Selain itu, peneliti dapat menambahkan variabel lain seperti kepuasan penumpang, harga, dan citra perusahaan sebagai variabel mediasi atau moderasi untuk memperkaya model penelitian.

REFERENSI

- 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/>
- 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 Учредителю: 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.
- Apriyanto, R., Yuwono, W., & Anggraini, R. (2025). Pengaruh Infrastruktur, Biaya Dan Jadwal Perjalanan Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Pelabuhan Ranai. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 14(3), 3064–3080.
- Armiyanti, A., Sutrisna, T., Yulianti, L., Lova, N. R., & Komara, E. (2023). Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kinerja Layanan Pendidikan. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(2), 1061–1070. <https://doi.org/10.31949/educatio.v9i2.5104>
- Arofatin, N., & Sandari, T. E. (2024). Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perbaikan Kapal di PT Ganesha Energi Indonesia melalui Audit Kepatuhan terhadap Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(5), 3595–3608. <https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/24782>
- Badaruddin, B., Renggong, R., & Hasan, Y. A. (2021). Analisis Tanggung Jawab Hukum Nakhoda Terhadap Keselamatan Pelayaran Di Wilayah Kesyahbandaran Utama Makassar. *Indonesian Journal of Legality of Law*, 3(2), 79–87.
- Chandra, J., & Mandela, W. (2024). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kopi Bubuk Berampas Kapal Api Cv.

- Tirta Sukses Mandiri Di Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(2), 154–168.
- David Bayu Ristiama, D. B., & Nur Widayawati, N. W. (2024). *PENGARUH DIGITALISASI PEMBAYARAN, TARIF DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI GATE TANJUNG EMAS PT PELABUHAN INDONESIA*. STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
- 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.
- Djaelani, M., & Darmawan, D. (2021). Analisis Persepsi Kualitas Layanan Kapal Feri Penyeberangan Ujung-Kamal. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 2(1), 22–25.
- Hidayatullah, S., Setyorini, S., Windhuastiti, I., & Rachmawati, I. K. (2020). Peran Aksesibilitas, Konektifitas, Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Angkutan Umum Melalui Kepuasan Penumpang Sebagai Variabel Mediator. *Seminar Nasional Sistem Informasi 2020*, 2261–2274.
- 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.
- Juliana, N. P., & Sary, K. A. (2022). STRATEGI PROMOSI PENJUALAN KAPAL WISATA PESUT ETAM SAMARINDA MELALUI MEDIA SOSIAL AKUN INSTAGRAM DAN FACEBOOK PADA MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Sosial-Politika*, 3(2), 71–81.
- Juwariyah, N., Hasanah, N., & Akriana, F. (2024). Peran Mediasi Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas Penumpang Kapal. *Solusi*, 22(3), 363–377.
- Kaape, A. R., & Suyanto, M. (2026). Pengaruh Ketersediaan Aksesibilitas Pelabuhan, Biaya Transportasi dan Daya Beli Masyarakat Terhadap Efisiensi Distribusi Logistik Pada Umkm Di Kabupaten Banggai Kepulauan. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 5(1), 2137–2144.
- 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., & Hidayat, S. (2024). Pengaruh Harga Tiket dan Pelayanan Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Kapal Penumpang Pada PT. Peln (Persero) Cabang Surabaya: The Influence of Ticket Prices and Services on the Decision to Use Passenger Ships at PT. Peln (Persero) Surabaya Branch. *Jurnal Matemar (Manajemen Dan Teknologi Maritim)*, 5(1).
- Meo, L. B., 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. <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i4.303>
- Mursidi, M., Wahyudi, M. R. B., & Aldiansyah, F. (2023). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keselamatan Pelayaran (Studi Pada KSOP Tanjung Emas Semarang). *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 14(1), 94–106.
- Nashihah, C. A. D., Simanjuntak, M., & Kusumaningrum, S. (2022). Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja Awak Kapal Terhadap Promosi Jabatan Di PT. MCS Internasional. *Meteor STIP Marunda*, 15(2), 496–502.
- Nasihah, A., & Sudirman, S. (2025). Evaluasi Infrastruktur Pelabuhan Oransbari Papua untuk Mendukung Program Tol Laut dalam Mewujudkan Efisiensi Distribusi Logistik

- Maritim. *Saintara: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Maritim*, 9(1), 1–5.
- 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>
- Nurrohman, R., Tombuku, N. S., & Prajuliyanto, A. (2026). PENYUSUNAN DAN IMPLEMENTASI STANDARD OPERATING PROCEDURE PENDAFTARAN KAPAL UNTUK MEMPERMUDAH LAYANAN MASYARAKAT MARITIM. *An-Nizam*, 5(1), 1–13.
- 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.
- Rovino, M. R. (2022). *Pengaruh Promosi, Fasilitas Serta Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Penumpang Kapal Laut Di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya*. STIE MAHARDHIKA SURABAYA.
- Rustina, E., Sumarwanto, Eka, A., & Lestari, S. S. (2022). Peranan Freight Forwarder Dalam Jasa Pengiriman Barang. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 4(2), 28–35. <https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v4i2.56>
- Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharna, M. (2023). Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Terminal Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri di Pelabuhan Penyeberangan Baubau. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 1(3), 204–217.
- Satriawan, N., Saputra, F., Saputra, E., & Saputra, R. (2024). Peranan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Internet of Things terhadap Manajemen Information System Industri Pertahanan dan Keamanan. *Letigasi: Jurnal Ilmu Hukum, Politik Dan Pertahanan*, 1(1), 8–17.
- Setiyantara, Y., Astriawati, N., Pertiwi, Y., Kusuma, A. C., & Bagaskoro, T. W. (2023). Optimalisasi Pengoperasian AIS (Automatic Identification System) Dalam Upaya Menjaga Keselamatan Pelayaran. *Meteor STIP Marunda*, 16(1), 1–6.
- Shabibah, A. (2025). *Tanjung Perak Jadi Pelabuhan Paling Ramai per Juli 2025*. GoodStats. <https://goodstats.id/article/tanjung-perak-jadi-pelabuhan-yang-paling-ramai-per-juli-2025-687cu>
- 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.
- Sitompul, A. M., Kurniawan, D. S., & Dwiyantri, 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.
- 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.
- Syibli, Y. M., & Nuryaman, D. (2021). Peranan Alat Navigasi Di Kapal Untuk Meningkatkan Keselamatan Pelayaran Di Atas Kapal. *Dinamika Bahari*, 2(1), 39–48.
- 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.
- Triantoro, W. (2020). Analisis Perbandingan Biaya Pada Jaringan Pelayaran Kontainer Domestik: Studi Kasus Konsep Tol Laut Indonesia. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 22, 33–46.
- Widyaningsih, U. (2022). Peranan Alat Navigasi di Kapal Pesiar Untuk Meningkatkan Keselamatan Pelayaran di Atas Kapal Wilayah Jawa Timur. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(4), 4782–4797.
- Yunus, W. O. Y., & Astutik, S. P. (2022). Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat Terhadap Loyalitas Penumpang Lion Air di Bandar Udara Haluoleo Kendari. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 663–671.
- 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.