

Satisfaction of the Fisheries Troll Line Service Section of the Port Authority at Bungus PPS, West Sumatra

Yopy Oktakasia^{1*}, Jonny Zein¹, Bustari¹

¹Department of Utilization of Fishery Resources, Faculty of Fisheries and Marine, Universitas Riau
Corresponding Author: Yopyoktakasia@gmail.com

Diterima/Received: 11 August 2022; Disetujui/Accepted: 02 September 2022

ABSTRACT

The purpose of this research is to improve and revise the service quality performance that is given to fishermen. The method used in this research is to use a survey method with direct interviews using questionnaires at the research location. Respondents in this research were addressed to Troll Line Fishermen. The analysis used is the validity and reliability test obtained from the questionnaire results, the Customer Satisfaction Index (CSI) is used to determine the level of satisfaction of fishermen and Importance and Performance Analysis (IPA) is used to find out the things that are priority improvements to the attributes that affect consumer satisfaction level. Based on the Customer Satisfaction Index (CSI) method, the results obtained 95.082%, which indicates that the level of service provided by the porter's party where it can be seen that the service users have a high level of satisfaction with the harbormaster's service.

Keywords: Fishermen, Troll Line Fisheries, CSI, IPA Methods

1. PENDAHULUAN

Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus merupakan salah satu wilayah yang tergabung dalam bidang perikanan di Provinsi Sumatera Barat. Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus merupakan Pelabuhan Perikanan Tipe A yang ada di Indonesia. Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus telah menetapkan visinya yaitu menjadi "Pusat Pertumbuhan dan Pembangunan Ekonomi Perikanan Indonesia Bagian Barat" dengan tujuan sebagai "Sentra Tuna Indonesia Bagian Barat" (PPS Bungus 2015).

Alat tangkap yang dioperasikan oleh nelayan yang berpangkalan di PPS Bungus antara lain Bagan Perahu, Pancing Tonda, *Gill Net*, Pancing Ulur dan *Purse Seine*. Pancing tonda merupakan alat tangkap yang dominan yang digunakan oleh nelayan PPS Bungus. Menurut PPS Bungus (2009) Nelayan Pancing Tonda mengalami peningkatan > 50% dengan jumlah peningkatan nelayan sebesar 78 orang.

Kepuasan pelanggan didefinisikan Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Faktor yang menentukan kepuasan pelanggan antara lain persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima

dimensi jasa, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi dan yang bersifat situasi sesaat (Rangkuti, 2006).

Menurut Ameliawati (2018) pelayanan kesyahbandaran dalam pengurusan Surat Persetujuan Berlayar di PPS Bungus berbeda antara SOP dan yang ditemukan di lapangan. Selanjutnya dinyatakan bahwa dalam penerbitan Surat Persetujuan Berlayar seharusnya dilakukan cek fisik sebelum surat di terbitkan, namun karena kendala waktu dan jumlah pegawai yang tidak memungkinkan untuk melakukan cek fisik setiap keberangkatan maka cek fisik dilakukan sekali dalam sebulan. Dari fakta yang ditemukan di lapangan diduga SOP lainnya yang ada pada seksi kesyahbandaran ini juga tidak dijalankan sepenuhnya karena adanya keterbatasan-keterbatasan tersebut. Dengan adanya keterbatasan jumlah pegawai seksi Kesyahbandaran sehingga beberapa aktivitas seksi kesyahbandaran tidak dijalankan sesuai SOP. Hal ini dapat menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan menjadi berkurang.

Tingkat kepuasan Nelayan Pancing Tonda sebagai alat tangkap yang dominan di PPS Bungus terhadap penggunaan jasa di kesyahbandaran PPS Bungus belum diketahui dengan jelas bagi pihak kesyahbandaran dengan tujuan untuk meningkatkan serta

memperbaiki kualitas kinerja pelayanan yang diberikan terhadap nelayan. Maka dari itu perlunya dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan nelayan sebagai pengguna jasa terhadap kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus.

2. METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan pada Maret 2022 di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus Provinsi Sumatera Barat.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini berupa metode survei, yaitu dengan cara melakukan wawancara secara langsung terhadap nelayan pancing tonda di Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus. Pengambilan sampel (responden) diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yakni pengambilan sampel secara sengaja dengan tujuan dan pertimbangan-pertimbangan tertentu.

Selanjutnya tingkat kepuasan pengguna jasa (nelayan) dihitung dan dianalisis menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Prosedur Penelitian

Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Dimana, data primer diperoleh dengan cara langsung melakukan wawancara dan pengisian kuesioner oleh para responden nelayan pancing tonda yang menggunakan jasa kesyahbandaran di PPS Bungus.

Terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti nyata) (Parasuraman, 2007). Adapun jumlah responden dalam penelitian ini yakni sebanyak 25 responden, yang dimana responden merupakan nelayan pancing tonda yang melakukan pengurusan surat-surat di kesyahbandaran PPS Bungus.

Data sekunder didapatkan dari Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus yang meliputi jumlah kunjungan kapal, jumlah nelayan, dan jumlah surat menurut jenisnya

yang diterbitkan oleh seksi Kesyahbandaran PPS Bungus studi literatur lainnya.

Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data primer terkumpul yang diperoleh melalui pengisian kuisisioner dan wawancara, maka selanjutnya akan dikumpulkan dan diolah dengan rumus statistika menggunakan program *Microsoft Excel*. Adapun tahap pengolahan data yang pertama yaitu uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya pengukuran kepuasan pelanggan atau pengguna jasa dengan menggunakan analisis IPA dan CSI.

Uji validitas adalah uji instrumen data penelitian untuk mengetahui keakuratan alat ukur yang digunakan pada suatu penelitian dan untuk mengetahui apakah pertanyaan pada kuisisioner ada yang perlu diganti karena dianggap tidak relevan. Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r table, maka pertanyaan pada kuisisioner dianggap valid. Uji validitas dapat dilakukan dengan mengkorelasikan skor bukti pertanyaan dengan skor totalnya. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur yang digunakan pada penelitian dan data yang diperoleh sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Nilai reliabilitas berada antara 0-1, jika instrument yang diuji mendekati 1 maka semakin baik instrument yang diuji (Priyatno, 2009).

Berikut adalah rumus uji reliabilitas dan nilai reliabilitas berdasarkan *Alfa Cronbach*:

$$r_{ac} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

r_{ac} = koefisien reliabilitas alfa *Cronbach*
 $\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir
 σ^2 = varians total.

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan suatu pelayanan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan tersebut (Sultan, 2013). Tahap-tahap pengukuran CSI sebagai berikut:

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF), dengan mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF 100%.

2. Menghitung *Weighted Score* (WS), *Weighted Score* (WS) adalah nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut.
3. Menghitung *Weighted Total* (WT), Perhitungan *Weighted Total* (WT) dengan menjumlahkan WS dari semua atribut kualitas jasa pelayanan.
4. Menghitung *Satisfaction Indeks* (SI), Perhitungan *Satisfaction Indeks* (SI) adalah WT dibagi dengan (L) skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimum yang digunakan adalah 5), kemudian dikali 100%.

$$SI = \frac{WT}{L} \times 100\%$$

Keterangan:

WT = *Weighted Total*

L = Length (skala maksimum yang dipakai dalam penelitian adalah 5)

Dari perhitungan tersebut, sehingga diperoleh nilai persentase indeks kepuasan pengguna jasa yang didefinisikan sebagai tingkat kepuasan responden secara keseluruhan. Kriteria tingkat pengguna jasa dapat dilihat sebagai berikut:

- | | |
|----------|--|
| 0–34% : | Tidak puas (Pelayanan tidak memenuhi kebutuhan nelayan) |
| 35–50% : | Kurang puas (Pelayanan kurang memenuhi kebutuhan nelayan) |
| 51–65% : | Cukup puas (Pelayanan cukup memenuhi kebutuhan nelayan) |
| 66–80% : | Puas (Pelayanan sudah memenuhi kebutuhan nelayan) |
| 81–100% | Sangat puas (Pelayanan sangat memenuhi kebutuhan nelayan). |

Untuk menggambarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pada mutu pelayanan, maka menggunakan diagram *cartesius*. Diagram *cartesius* adalah bangunan yang terbagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus terhadap titik (\bar{X} \bar{Y}). Tahap-tahap yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penentuan nilai kinerja pengelola dan nilai kepentingan pelayanan yang diberikan.
2. Nilai tingkat kinerja diisi pada sumbu X (mendatar) dan nilai kepentingan diisi pada sumbu Y (tegak) pada diagram

cartesius. Setiap faktor akan mempengaruhi tingkat kepuasan nelayan, dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad ; \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Nilai rata-rata tiap-tiap atribut kinerja

\bar{Y} = Nilai rata-rata tiap-tiap atribut kepentingan

$\sum Xi$ = Total nilai keseluruhan dari tiap atribut kinerja

$\sum Yi$ = Total nilai keseluruhan dari tiap atribut kepentingan

n = Banyaknya responden yang digunakan

Menurut Melinda (2016), pembuatan diagram *cartesius* dengan meletakkan nilai rata-rata atribut sebagai pembagi (garis tengah) antara sumbu X (kinerja) dengan sumbu Y (kepentingan), maka akan menghasilkan diagram dengan empat pembagian daerah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian validitas terhadap 25 responden dimana hasil dari uji validitas tersebut dinyatakan valid karena nilai r-hitung lebih besar daripada nilai r-tabel yaitu dengan nilai r-tabel sebesar 0,40. Validitas dari 12 atribut tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Selanjutnya yaitu melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan nilai *Alpha* sebesar 0,69 pada tingkat kinerja dan nilai *Alpha* sebesar 0,76 pada tingkat kepentingan. Sehingga dapat dinyatakan kepuasan nelayan *reliable* karena sudah pada selang angka 0,60-0,80. Setelah atribut dinyatakan *valid* dan *reliable* maka selanjutnya dilakukan analisis CSI untuk mengukur tingkat kepuasan nelayan. Berdasarkan hasil wawancara 25 responden diperoleh nilai indeks kepuasan nelayan pada Tabel 2.

Nilai CSI dalam penelitian ini sebesar 95,082% yang berarti bahwa pengguna jasa merasa sudah sangat puas dengan pelayanan atau kinerja yang diberikan pihak kesyahbandaran.

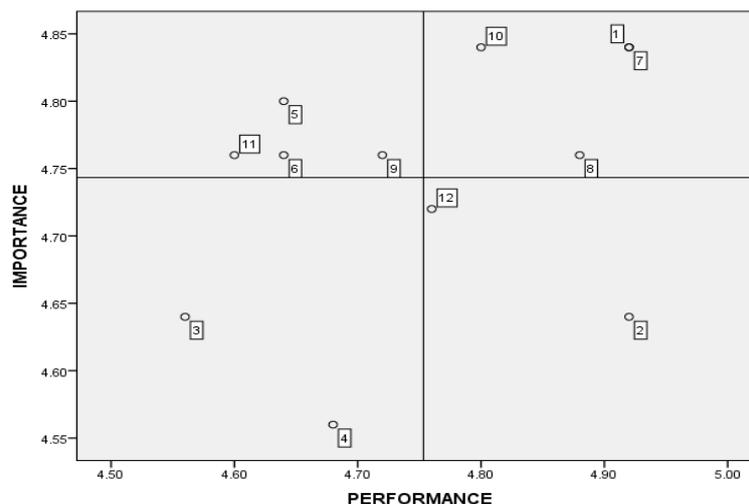
Satisfaction of the Fisheries Troll Line Service Section

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Atribut	Kinerja			Kepentingan		
	r hitung	r table	Keputusan	r hitung	r tabel	Keputusan
1. Kejelasan Petugas	0,419	0,40	Valid	0,520	0,40	Valid
2. Kemampuan Petugas	0,419	0,40	Valid	0,432	0,40	Valid
3. Kecepatan Pelayanan	0,490	0,40	Valid	0,557	0,40	Valid
4. Kepastian Jadwal Pelayanan	0,493	0,40	Valid	0,808	0,40	Valid
5. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	0,472	0,40	Valid	0,544	0,40	Valid
6. Kesopanan dan Keramahan Petugas	0,481	0,40	Valid	0,572	0,40	Valid
7. Kenyamanan	0,479	0,40	Valid	0,482	0,40	Valid
8. Prosedur Pelayanan	0,401	0,40	Valid	0,531	0,40	Valid
9. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	0,614	0,40	Valid	0,474	0,40	Valid
10. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	0,410	0,40	Valid	0,444	0,40	Valid
11. Keamanan	0,636	0,40	Valid	0,409	0,40	Valid
12. Persyaratan Pelayanan	0,460	0,40	Valid	0,479	0,40	Valid

Tabel 2. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Atribut	MSS	MIS	WF (%)	WS
1	4,92	4,84	8,5032	41,8356
2	4,92	4,64	8,1518	40,1068
3	4,56	4,64	8,1518	37,1722
4	4,68	4,56	8,0112	37,4926
5	4,64	4,80	8,4329	39,1286
6	4,64	4,76	8,3626	38,8025
7	4,92	4,84	8,5032	41,8356
8	4,88	4,76	8,3626	40,8096
9	4,72	4,76	8,3626	39,4715
10	4,80	4,84	8,5032	40,8152
11	4,60	4,76	8,3626	38,4680
12	4,76	4,72	8,2923	39,4715
Jumlah	57,04	56,92	100,00	
Rata-rata	4,75	4,74		
Weight Total				475,41
Customer Satisfaction Index = (475,41: 5) x 100% = 95,082%				



Gambar 1. Diagram Importance and Performance Matriks

Selanjutnya adalah membuat diagram kartesius dari Importance Performance

Analysis, yaitu dengan meletakkan nilai *Mean Satisfaction Score* (MSS) di sumbu X (tingkat kinerja) dan *Mean Importance Score* (MIS) di sumbu Y (tingkat kepentingan) dan kemudian menghubungkan titiknya sehingga dapat diketahui atribut yang terletak pada tiap kuadran. Penempatan posisi atribut di dalam diagram *Importance and Performance* (IPA) berdasarkan nilai MSS (*Mean Satisfaction Score*) dan MIS (*Mean Importance Score*) pada uji CSI. Dimana pada nilai MSS terletak pada sumbu x dan nilai MIS terletak pada sumbu Y dan didapatkan nilai pada sumbu X sebesar 4,75 diperoleh dari nilai rata-rata tingkat kinerja dan sumbu Y sebesar 4,74 diperoleh dari nilai rata-rata tingkat kepentingan.. Posisi atribut pada diagram Kartesius (Gambar 1).

Berdasarkan Gambar 1. Diagram *Importance and Performance* Matriks dapat dilihat bahwa pada kuadran I menunjukkan dimana atribut pada tingkat kepentingan sesuai yang telah diinginkan tetapi pada tingkat kinerja belum sesuai dengan yang diinginkan. Terdapat 4 atribut yang terletak pada kuadran I yaitu pada atribut (5) kedisiplinan petugas, (6) kesopanan dan keramahan petugas, (9) tanggung jawab petugas pelayanan, dan atribut (11) keamanan. Dimana atribut (5) kedisiplinan petugas pelayanan telah dilakukan dengan baik oleh petugas sesuai dengan waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Pada atribut (6) kesopanan dan keramahan petugas telah dilakukan oleh petugas pelayanan terhadap nelayan yang mendapatkan pelayanan sehingga para petugas dengan nelayan dapat saling menghargai satu sama lain. Atribut (9) tanggung jawab petugas pelayanan juga telah dilaksanakan dengan baik karena para petugas pelayanan menyelesaikan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, serta atribut (11) keamanan juga telah dilakukan dengan baik oleh petugas pelayanan karena para petugas telah menempatkan petugas keamanan di PPS Bungus. Penelitian oleh Fanny (2021) di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat pada atribut kedisiplinan petugas berada pada kuadran II yang menunjukkan bahwa atribut kedisiplinan petugas yang berada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat lebih baik dibandingkan dengan Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus.

Pada kuadran II dimana menunjukkan bahwa atribut yang terletak pada kuadran II pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut tersebut dikatakan sudah sangat

memuaskan. Terdapat 4 atribut yang berada pada kuadran II yaitu pada atribut (1) kejelasan petugas, (7) kenyamanan, (8) prosedur pelayanan dan (10) keadilan mendapatkan pelayanan. Dapat dilihat bahwa untuk atribut (1) kejelasan petugas dimana sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan waktu pelayanan yang telah ditetapkan, atribut (7) kenyamanan juga telah dilakukan petugas dengan baik dengan cara menyediakan fasilitas yang dapat membuat para nelayan merasa nyaman pada saat pengurusan dokumen yang dibutuhkan oleh para nelayan. Pada atribut (8) prosedur pelayanan juga telah dilakukan dengan baik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan juga para nelayan melakukan pengurusan dokumen sesuai dengan prosedur yang telah disediakan oleh petugas pelayanan. Selain itu pada atribut (10) keadilan mendapatkan pelayanan juga telah dilakukan dengan baik karena para petugas pelayanan tidak membedakan golongan dalam pengurusan pelayanan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Fanny (2021) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sungailiat bahwa pada atribut kejelasan petugas dan prosedur pelayanan berada pada kuadran I, hal ini menunjukkan bahwa pada atribut kejelasan petugas dan prosedur pelayanan yang berada di PPS Bungus lebih baik dibandingkan dengan PPN Sungailiat.

Pada kuadran III menunjukkan atribut dimana pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Terdapat 2 atribut yang berada pada kuadran III yaitu atribut (3) kecepatan pelayanan dan atribut (4) kepastian jadwal pelayanan. Dimana pada atribut 3) kecepatan pelayanan dan atribut (4) kepastian jadwal pelayanan sudah dilakukan dengan baik oleh petugas pelayanan walaupun terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan pada SOP. Pada penelitian Auliya (2016) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawaan Cirebon pada atribut kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan berada pada kuadran II dimana dapat disimpulkan bahwa di PPN Kejawaan Cirebon lebih baik dibandingkan dengan PPS Bungus pada atribut kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

Pada kuadran IV menunjukkan bahwa atribut pada tingkat kinerja sudah sangat memuaskan tetapi pada tingkat kepentingan pelaksanaannya masih dianggap kurang. Pada

kuadran IV terdapat 2 atribut yaitu pada atribut (2) kemampuan petugas dan (12) persyaratan pelayanan dimana pada atribut (2) kemampuan petugas telah dikatakan baik karena telah memberikan arahan terhadap nelayan yang kurang mengerti dalam pengurusan dokumen yang dibutuhkan sehingga memudahkan para petugas dalam menyelesaikan pelayanan dengan baik terhadap nelayan sedangkan pada atribut (12) persyaratan pelayanan juga sudah dilakukan sesuai SOP yang disediakan karena pada setiap pengurusan dokumen memiliki syarat yang berbeda-beda sehingga dapat memudahkan para nelayan pada saat pengurusan dokumen. Penelitian oleh Fitri (2022) yang dilakukan di Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan menunjukkan bahwa pada atribut kemampuan petugas berada pada kuadran II, dapat disimpulkan bahwa pada atribut kemampuan petugas di Pelabuhan Perikanan Pantai Carocok Tarusan lebih baik dibandingkan Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan yang disediakan di kesyahbandaran Pelabuhan Perikanan Samudera (PPS) Bungus antara lain yaitu penerbitan SPB, *logbook* perikanan, STBLKK Kedatangan, STBLKK Keberangkatan dan penerbitan SHTI. Berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan tingkat

kepuasan nelayan terhadap jasa kesyahbandaran yaitu 95,082% dimana dapat dilihat bahwa para pengguna jasa memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kesyahbandaran. Metode *Importance and Performance Analysis* menunjukkan bahwa pada atribut kedisiplinan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, tanggung jawab petugas, dan keamanan adalah atribut yang penting mempengaruhi tingkat kepuasan nelayan tetapi belum sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna jasa. Pada atribut kejelasan petugas, kenyamanan, prosedur pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan merupakan atribut yang penting dan telah berhasil dilaksanakan oleh petugas dan harus dipertahankan karena memuaskan pengguna jasa. Untuk atribut kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan merupakan atribut yang kurang memuaskan untuk pengguna jasa. Atribut kemampuan petugas dan persyaratan pelayanan merupakan atribut yang sangat memuaskan pengguna jasa.

Diharapkan terdapat peningkatan terhadap atribut yang belum sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna jasa untuk mengetahui pelayanan yang perlu ditingkatkan maka perlu dilakukan perbaikan untuk menjaga mutu pelayanan dengan cara pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Ameliawati. (2018). *Penerapan Standar Operasional Prosedur di Syahbandar Pelabuhan Perikanan Samudera Bungus Provinsi Sumatera Barat. Skripsi*. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Universitas Riau: Pekanbaru.
- Melinda, D. (2016). *Analisis Kepuasan Pengguna Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Pengambangan, Jembaran, Bali*. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Universitas Diponegoro.
- PPS Bungus. (2009). *Laporan Tahunan Dinas Kelautan dan Perikanan Sumatera Barat Tahun 2009*.
- PPS Bungus. (2016). *Laporan Tahunan 2015*. Padang (ID): KKP.
- Pasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (2007). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4): 41-50.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Priyatno, D. (2009). *Mandiri Belajar SPSS*. Jakarta: MediaKom.
- Sultan, M.A. (2013). *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Infrastruktur Transportasi di Kabupaten Halmahera Utara*. Program Studi Teknik Sipil. Fakultas Teknik. Universitas Khairun