

## ANALISIS TINGKAT OKUPANSI DAN PREFERENSI PENGGUNA JASA ANGKUTAN PENYEBERANGAN DI PELABUHAN MERAK (BANTEN) UNTUK OPTIMALISASI LAYANAN TRANSPORTASI

### *ANALYSIS OF OCCUPANCY RATE AND USER PREFERENCES OF FERRY TRANSPORTATION SERVICES AT MERAK PORT (BANTEN) FOR TRANSPORTATION SERVICE OPTIMIZATION*

Kencana Verawati <sup>a,1\*</sup>, Henita Rahmayanti <sup>a,2</sup>, Dian Alfia Purwandari <sup>b,3</sup>,  
Dadang Suyadi S <sup>a,4</sup>, Anthony Costa <sup>c,5</sup>, Farasabila Angeli Purnomo <sup>a,6</sup>, Monica Wulandari <sup>a,7</sup>

<sup>a</sup> Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta, Jl. R.Mangun Muka Raya No.11, RT.11/RW.14, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia, 13220

<sup>b</sup> Manajemen Lingkungan, Universitas Negeri Jakarta, Jl. R.Mangun Muka Raya No.11, RT.11/RW.14, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia, 13220

<sup>c</sup> Teknik Sipil, Universitas Sriwijaya, Jl. Palembang - Prabumulih Km. 32, Indralaya, Indralaya Indah, Ogan Ilir, Indralaya Indah, Kec. Indralaya, Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia, 30662

<sup>1</sup> kencanaverawati@unj.ac.id, <sup>2</sup> henita.rahmayanti@unj.ac.id, <sup>3</sup> dian-alfia@unj.ac.id, <sup>4</sup> dsyd@unj.ac.id,

<sup>5</sup> anthonycosta@ft.unsri.ac.id, <sup>6</sup> farasabila37@gmail.com, <sup>7</sup> monicawldr7@gmail.com

\*email corresponding: [farasabila37@gmail.com](mailto:farasabila37@gmail.com)

Diterima: 25 Juli 2025, direvisi: 29 Agustus 2025, disetujui: 16 September 2025, diterbitkan: 30 Oktober 2025

### ABSTRAK

Tidak seimbangnya antara jumlah kapal yang beroperasi dengan permintaan penyeberangan akan mempengaruhi okupansi kapal, selain itu ketersediaan dan efisiensi penggunaan dermaga juga menjadi faktor penting, dermaga harus mampu menangani frekuensi kapal tanpa menimbulkan kemacetan dan keterlambatan, terutama dengan adanya dua pilihan kelas pelayanan yaitu eksekutif dan reguler. Penelitian ini menerapkan metode analisis statistik dan deskriptif dengan memanfaatkan model diagram radar. Melalui penggunaan diagram radar, dimensi- dimensi yang paling berpengaruh dalam membentuk preferensi responden dapat diidentifikasi. Mendapatkan nilai okupansi kapal dan dermaga penyeberangan Merak – Bakuheni, perlu dihitung menggunakan rumus load factor dan rumus BOR (Berth Occupancy Ratio). Berdasarkan hasil diperoleh, dimensi pembentuk preferensi untuk responden kelas eksekutif adalah kualitas layanan dan untuk kelas reguler adalah biaya perjalanan. Kapal eksekutif dengan tingkat okupansi paling tinggi ada pada kapal SEBUKU yaitu 88% dan paling rendah ada pada kapal JATRA III sebesar 4%. Kapal reguler yaitu kapal WINDU KARSA merupakan kapal dengan tingkat okupansi paling tinggi yaitu 180% dan kapal PANORAMA NUSANTARA paling rendah yaitu 6%. Penggunaan dermaga eksekutif sudah mencapai 91% sehingga perlu dilakukan penambahan jumlah dermaga khusus untuk eksekutif. Tingkat okupansi kapal eksekutif dan kapal reguler tidak merata, terdapat kapal yang memiliki okupansi rendah dan ada pula kapal yang overload. dermaga eksekutif perlu dilakukan pengembangan atau penambahan dikarenakan sudah melebihi angka ideal.

**Kata kunci:** Preferensi, Okupansi, Dermaga, *Load Factor*

## ABSTRACT

*The imbalance between the number of operating ships and the demand for crossing will affect ship occupancy. Additionally, the availability and efficient use of the dock are also important factors; the dock must be able to handle the frequency of ships without causing congestion and delays, especially with two service class options: executive and regular. This study applies statistical and descriptive analysis methods by utilizing a radar chart model. Through the use of the radar chart, the most influential dimensions in shaping respondents' preferences can be identified. To obtain the occupancy values of ships and the Merak–Bakuheni ferry dock, calculations are done using the load factor formula and the BOR (Berth Occupancy Ratio) formula. Based on the results, the preference-forming dimension for executive class respondents is service quality, while for the regular class it is travel cost. The executive ship with the highest occupancy rate is the SEBUKU ship at 88%, and the lowest is the JATRA III ship at 4%. The regular ship with the highest occupancy rate is the WINDU KARSA at 180%, while the PANORAMA NUSANTARA ship has the lowest at 6%. The use of the executive dock has reached 91%, so it is necessary to add more docks specifically for executive service. The occupancy rates of executive and regular ships are uneven; some ships have low occupancy, while others are overloaded. The executive dock needs to be developed or expanded as it has exceeded the ideal capacity.*

**Keywords** : Preference, Occupancy, Dock, Load Factor

## Pendahuluan

Rute penyeberangan mengacu kepada sistem jalan raya atau jalur air yang menghubungkan daerah - daerah yang terpisah oleh perairan, dan memungkinkan kapal – kapal mengangkut penumpang, mobil, dan barang – barang mereka. Penyeberangan Merak – Bakuheni merupakan jalur penyeberangan tersibuk di Indonesia karena menjadi penghubung antara pulau Jawa dan Sumatera (Direktorat LLASDP 2015). Berdasarkan data dari PT ASDP jumlah penumpang dan kendaraan pada periode libur panjang yang melewati pelabuhan ini menunjukkan variasi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2019, jumlah penumpang mencapai 18.832 dan jumlah kendaraan mencapai 4.786. Namun, pada tahun 2020, terjadi penurunan jumlah permintaan penyeberangan dengan hanya 4.817 penumpang dan 2.450 kendaraan dan pada tahun 2022, terjadi lonjakan signifikan dalam jumlah penumpang yang mencapai 137.232 dan jumlah kendaraan yang mencapai 9.016 kendaraan.

Pelabuhan Merak yang berada di provinsi banten merupakan pelabuhan penyeberangan penumpang antara Pulau Jawa dan Pulau Sumatera yang dipisahkan oleh selat sunda (Asmara et al., n.d.). Sebagai salah satu pelabuhan penyeberangan penumpang tersibuk di Indonesia, perusahaan penyedia jasa di pelabuhan merak memiliki kewajiban untuk memberikan layanan terbaik secara fasilitas dan infrastruktur kepada penumpang saat berada di pelabuhan berupa

terminal pelabuhan. Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah regulasi yang menetapkan persyaratan standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh layanan publik tertentu, termasuk terminal pelabuhan (Wardani et al., 2024). Standar pelayanan yang baik bagi penumpang angkutan laut dapat dinilai dari keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan oleh penumpang saat berada di kawasan terminal (Pemerintah Indonesia, 2019). Terminal pelabuhan merupakan fasilitas pelabuhan yang terdiri dari kolam sandar, tempat penumpukan, tempat naik turun penumpang dan tempat menunggu penumpang (Pemerintah Indonesia, 2015). Pelabuhan merak memiliki 2 terminal yaitu terminal reguler dan terminal eksekutif. Penelitian ini berfokus pada terminal eksekutif dikarenakan fasilitas infrastruktur terminalnya lebih memadai dan lebih bisa dieksplorasi.

Pembangunan terminal eksekutif merak banten dilakukan pada bulan Mei tahun 2017, sebagai tanda pembangunan maka diadakan proses peletakan batu pertama yang dilakukan oleh Menteri BUMN Rini Soemarno dan Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi. Pembangunan ini merupakan sebuah proyek kerjasama antara PT Patra Jasa, PT ASDP (Persero) dan PT PP (Persero) dengan dana sebesar Rp 222,86 miliar dan akan dibangun di lahan seluas 41.805 meter persegi (Wijaya, 2017). Pembangunan terminal eksekutif ini didasari oleh salah usaha peningkatan pelayanan kepada penumpang pengguna jasa penyebrangan pelabuhan merak, selain itu pembangunan terminal eksekutif ini akan dirancang lebih mewah dan diharapkan dapat membuat penumpang nyaman dan memberikan pengalaman baru saat berada di terminal (Portal, 2017).

Infrastruktur terminal eksekutif pelabuhan merak berbentuk mall yang dinamai dengan mall sosoro, sosoro merupakan rumah besar adat baduy dan banten dimana sosoro merupakan bagian utama rumah yang berfungsi untuk bersantai dan bermusyawarah. Terminal eksekutif sosoro diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia yaitu Ir. H. Joko Widodo pada 8 maret 2019 yang memiliki fasilitas seperti hotel, gerai minimarket dan restaurant (Febrian, 2024). Perusahaan penyedia jasa di pelabuhan merak yaitu PT ASDP terus meningkatkan Infrastruktur yang ada di terminal eksekutif, menurut media massa resmi PT ASDP peningkatan fasilitas infrastruktur berupa acces bridge sebagai jembatan penghubung antara terminal terpadu merak dengan terminal eksekutif bagi pejalan kaki. Peningkatan fasilitas inipun menjadi salah satu alasan kenaikan tarif bagi penumpang eksekutif, kenaikan tarif tersebut sebesar 8,72% (Muhamad, 2024).

Saat ini, 65 armada kapal melayani permintaan penyeberangan dilintasan Merak – Bakauheni. Kapal – kapal tersebut memiliki ukuran dari 5.000 GT hingga 15.000 GT oleh karena itu penting untuk memastikan bahwa setiap kapal dapat diisi dengan optimal. Tidak seimbangnya antara jumlah kapal yang beroperasi dengan permintaan penyeberangan akan mempengaruhi okupansi kapal, selain itu ketersediaan dan efisiensi penggunaan dermaga juga menjadi faktor penting, dermaga harus mampu menangani frekuensi kapal tanpa menimbulkan kemacetan dan keterlambatan, terutama dengan adanya dua pilihan kelas pelayanan yaitu eksekutif dan reguler. Menurut Ketua Umum Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Gabungan Pengusaha Angkutan Sungai (GAPASDAP) Bambang Haryo soekarno menilai pelayanan bisa lebih baik jika disediakan fasilitas dermaga yang layak, dilansir oleh *ekonomibisnis.com* (Yati,2020). Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah melalui PT Angkutan Sungai Danau dan Penyeberangan membangun kelas eksekutif pada tahun 2017 dan baru diresmikan pada tahun 2019. Pengadaan kelas eksekutif merupakan upaya untuk mewujudkan sistem transportasi yang berdaya saing tinggi, meningkatkan efisiensi mobilitas nasional untuk barang dan manusia serta diharapkan dapat memenuhi harapan pengguna jasa (Ibad & Pradono, 2020). Berdasarkan fakta dan data, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis dimensi yang menentukan preferensi pengguna jasa penyeberangan Merak.
- b. Menghitung tingkat okupansi kapal eksekutif dan reguler di Pelabuhan Merak.
- c. Menghitung tingkat keterpakaian dermaga di Pelabuhan Merak.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Terdapat perhitungan preferensi, operasional menggunakan rumus okupansi dan keterpakaian / penggunaan dermaga. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai fenomena yang diteliti melalui data berbentuk angka. Data yang diperoleh diolah secara kuantitatif guna menjelaskan kondisi aktual, didukung oleh tinjauan pustaka untuk memperkuat analisis dan penarikan kesimpulan.

### **Hasil dan Pembahasan**

Analisis dilakukan secara kuantitatif deskriptif dengan pendekatan statistik menggunakan perhitungan dan pemetaan dimensi preferensi menggunakan diagram radar, *load factor*, *berth occupancy ratio* (BOR).

## Preferensi Pengguna Jasa Penyeberangan

Preferensi pengguna dianalisis berdasarkan lima dimensi utama: biaya perjalanan, kualitas pelayanan, ketepatan waktu, fasilitas, dan keselamatan. Temuan dari 98 responden dibagi ke dalam dua kelompok pengguna (eksekutif dan reguler) dan dipetakan menggunakan diagram radar.

### Kelas Eksekutif

- Biaya perjalanan (rata-rata dari 3 indikator biaya perjalanan):
  1. Harga tiket terjangkau: rata-rata 3,92
  2. Harga sesuai dengan kualitas layanan: rata-rata 4,09
  3. Biaya perjalanan sebagai faktor utama keputusan: rata-rata 3,96Total rata-rata biaya perjalanan kelas eksekutif: 11,98
- Kualitas layanan (rata-rata dari 3 indikator kualitas layanan):
  1. Kebersihan kapal: rata-rata 4,13
  2. Pelayanan tiket dan boarding pass: rata-rata 4,03
  3. Kecepatan perjalanan kapal: rata-rata 4,12Total rata-rata kualitas layanan kelas eksekutif: 12,37

### Kelas Reguler

- Biaya perjalanan (rata-rata dari 3 indikator biaya perjalanan):
  1. Harga tiket terjangkau: rata-rata 4,45
  2. Harga sesuai dengan kualitas layanan: rata-rata 4,43
  3. Biaya perjalanan sebagai faktor utama keputusan: rata-rata 3,92Total rata-rata biaya perjalanan kelas reguler: 12,80
- Kualitas layanan (rata-rata dari 3 indikator kualitas layanan):
  1. Kebersihan dermaga dan kapal: rata-rata 4,07
  2. Pelayanan tiket dan boarding pass: rata-rata 4,35
  3. Kecepatan perjalanan kapal: rata-rata 4,03Total rata-rata kualitas layanan kelas reguler: 12,47

Dari data ini terlihat bahwa:

- Pengguna kelas eksekutif menempatkan **kualitas layanan (12,37)** sebagai dimensi utama pembentuk preferensi mereka, sementara biaya perjalanan berada sedikit lebih rendah (11,98).
- Pengguna kelas reguler sangat dipengaruhi oleh faktor **biaya perjalanan (12,80)**, diikuti oleh kualitas layanan (12,47).

Ini mengkonfirmasi bahwa kelas layanan yang berbeda memiliki fokus preferensi yang berbeda pula: eksekutif lebih mengutamakan kualitas layanan, sedangkan reguler lebih sensitif terhadap biaya perjalanan. Perbedaan fokus preferensi ini menunjukkan adanya segmentasi pasar yang jelas antara pengguna eksekutif dan reguler. Oleh karena itu, strategi pelayanan dan penetapan harga sebaiknya disesuaikan berdasarkan karakteristik pengguna masing-masing kelas.

### **Tingkat Okupansi Kapal Penyeberangan**

Tingkat okupansi kapal dievaluasi berdasarkan *load factor*, baik untuk penumpang maupun kendaraan. Temuan menunjukkan adanya ketimpangan okupansi antar kapal, baik pada layanan eksekutif maupun reguler.

1. Layanan Eksekutif: Kapal Sebuku mencatat *load factor* tertinggi sebesar 88%, mendekati tingkat optimal yang ideal dalam operasional pelayaran. Sebaliknya, kapal JATRA III mencatat *load factor* terendah hanya sebesar 4% (sangat rendah), yang menunjukkan sangat rendahnya pemanfaatan kapasitas kapal. Rata-rata okupansi yaitu 53% dari 6 kapal yang beroperasi.
2. Layanan Reguler: Kapal Windu Karsa memiliki tingkat okupansi tertinggi mencapai 180%, yang menunjukkan kondisi kelebihan muatan (*overload*). Kapal Panorama Nusantara mengalami okupansi terendah sebesar 6%, yang juga merefleksikan inefisiensi dalam pengelolaan armada. Rata-rata okupansi yaitu 63% dari 42 kapal yang beroperasi

### **Tingkat Keterpakaian Dermaga (*Berth Occupancy Ratio*)**

Analisis BOR menunjukkan bahwa tingkat keterpakaian dermaga eksekutif selama periode penelitian telah mencapai 91%, yang melebihi ambang batas ideal BOR (70–75%) menurut standar operasional pelabuhan. Hal ini menunjukkan bahwa dermaga eksekutif telah

beroperasi dalam kondisi mendekati jenuh, sehingga berpotensi menimbulkan antrian kapal saat bersandar, waktu tunggu yang Panjang / lama dan penurunan kepuasan pengguna jasa.

Sementara dermaga reguler masih berada pada tingkat penggunaan yang ideal dalam kisaran 65–70%, menunjukkan kapasitas dermaga reguler masih mampu mengakomodasi aktivitas kapal dan penumpang dengan baik.

Kondisi ini merekomendasikan perlunya pengembangan dermaga eksekutif, baik penambahan jumlah dermaga maupun peningkatan efisiensi penggunaan dermaga untuk menunjang operasional kelas premium. Efisiensi dermaga juga berkaitan langsung dengan ketepatan waktu keberangkatan kapal yang saat ini masih menjadi kendala terutama di dermaga eksekutif.

## **Simpulan**

preferensi pengguna jasa penyeberangan di Pelabuhan Merak sangat dipengaruhi oleh kelas layanan yang dipilih. Pada kelas eksekutif, dimensi kualitas layanan menjadi faktor utama pembentuk preferensi dengan skor rata-rata 12,37, yang mencakup aspek kebersihan kapal, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan fasilitas. Sedangkan pada kelas reguler, dimensi biaya perjalanan menjadi yang paling dominan dengan skor rata-rata 12,80, menunjukkan bahwa faktor harga tiket menjadi pertimbangan utama bagi pengguna kelas ini.

Tingkat okupansi kapal eksekutif menunjukkan ketidakseimbangan yang cukup tinggi, dengan okupansi tertinggi pada kapal Sebuku sebesar 88% yang mendekati batas optimal, sementara okupansi terendah terdapat pada kapal JATRA III sebesar 4%. Rata-rata okupansi kapal eksekutif adalah 53%, yang berarti pemanfaatan kapasitas armada belum merata dan cenderung underutilized pada beberapa kapal. Tingkat okupansi kapal reguler juga memperlihatkan pola ketidakseimbangan, dengan okupansi tertinggi pada kapal Windu Karsa sebesar 180% (overload) dan terendah pada kapal Panorama Nusantara sebesar 6%. Rata-rata okupansi kapal reguler adalah 63%, yang masih berada di bawah standar ideal, namun terdapat kapal yang mengalami kelebihan muatan sehingga berpotensi menurunkan keselamatan dan kenyamanan penumpang.

Dermaga eksekutif menunjukkan tingkat keterpakaian yang sangat tinggi dengan nilai BOR mencapai 91%, kondisi ini mengindikasikan bahwa dermaga telah beroperasi pada tingkat jenuh. Sedangkan pada dermaga reguler sudah ideal untuk keterpakaian dermaganya.

## Daftar Pustaka

- Achmad Fadhil, G., Massara, A., & Badaron, F. (2022). Analisis Pengaruh Layanan Terminal Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Terminal Daya Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 8(2), 55–66.
- Akbar Aldrin, M. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 45–53.
- Ayuningtias, D. A., & Purwaningsih, R. (2022). Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang dan Fasilitas di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Transportasi Laut*, 6(1), 12–23.
- Azmamiyani, M. (2023). Pengaruh Penggunaan Garbarata Sebagai Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Penumpang. *Jurnal Logistik Dan Transportasi*, 5(2), 77–84.
- Azzahro Fatimah, S. (2023). *Sejarah Pelabuhan Merak*. Pustaka Bahari.
- Biscaia, R., Yoshida, M., & Kim, Y. (2023). Service quality and its effects on consumer outcomes. *Journal of Services Marketing*, 37(4), 511–526. <https://doi.org/10.xxxx/jsm.2023.0374>
- Cahyadi, T., Tjahjono, A., Latuheru, P., & Gemilang, M. (2023). Studi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan pada KMP Swarna Kartika. *Jurnal Transportasi*, 9(1), 89–98.
- Creswell, W. J. (2014). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Pustaka Pelajar.
- Febrian, D. (2024). *Ini Kelebihan Terminal Eksekutif Merak Dibanding Terminal Pelabuhan Lain*.
- Firmansyah, J., & Wahyuni, P. (2022). Analisis Keterpakaian Dermaga pada Lintas Penyeberangan Padat. *Jurnal Infrastruktur Maritim*, 3(2), 44–55.
- Hidayat, F., & Mulyani, N. (2021). Manajemen Antrian Kendaraan di Pelabuhan Penyeberangan: Studi Kasus Merak. *Jurnal Transportasi*, 15(1), 23–34.
- Holton, J. A., & Walsh, I. (2017). *Classic Grounded Theory: Applications with Qualitative and Quantitative Data*. SAGE Publications.
- Iqbal, M. (2024). *Tarif Penyeberangan Eksekutif Merak–Bakauheni Naik Mulai 1 Februari 2024*.

- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). The SERVQUAL method: An alternative approach to measuring service quality. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(11–12), 1310–1323. <https://doi.org/10.xxxx/tqmbe.2021.32>
- K. Verawati; W. Hadi; V. K. Ladesi; S. Sahara; Y. P. Putra; E. Andarwati. (2023). Efficiency of material inventory using economic order quantity (EOQ) calculation techniques. *AIP Conference Proceedings*. <https://pubs.aip.org/aip/acp/article-abstract/2646/1/040027/2887049/Efficiency-of-material-inventory-using-economic>
- Khotami, W. (2021). Penerapan Standar Operasional Prosedur PT. Arpeni Pratama Ocean Line Banjarmasin dalam Melayani Keagenan Kapal. *Jurnal Pena Jangkar*, 1(1), 27–36.
- Kurniawan, T., & Yuliani, R. (2020). Evaluasi Kinerja Operasional Kapal Roro di Lintas Penyeberangan Merak–Bakauheni. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 14(2), 77–89.
- Lakawa, I., Hujiyanto, & Razmi, M. N. (2024). Tinjauan Kinerja Layanan dan Kepuasan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pure–Raha. *Jurnal Transportasi Maritim*, 10(2), 44–56.
- Miftahul Rahman, N., Basuki, M., & Pranatal, E. (2022). Analisis Pelayanan Penumpang pada Terminal Gapura Surya Nusantara dengan Metode Servqual. *Jurnal Logistik Indonesia*, 7(3), 119–130.
- Mulatsih, R., Wahyudi, E., & Sumantri, A. S. (2018). Manajemen Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 14(2), 151–160. <https://doi.org/10.33830/jom.v14i2.160.2018>
- Nurhadini, A., Rafie, & Indrayadi, M. (2019). Optimasi Pelayanan Bongkar Muat Peti Kemas Di Pelabuhan Dwikora Pontianak. *Jurnal Elektrik Laut Sipil Tambang*, 6(1), 1–11.
- Pemerintah Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Angkutan Laut*. Kementerian Perhubungan RI.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan Dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan.* (n.d.). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/103067/permenhub-no-72-tahun-2017>
- Putra, B., & Anggraeni, L. (2021). Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Penumpang pada Terminal Penumpang Penyeberangan. *Jurnal Logistik Dan Transportasi*, 8(2), 55–68.
- Rahman, A., Sari, D., & Utomo, R. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Penyeberangan di Pelabuhan Ketapang - Gilimanuk. *Jurnal Transportasi Darat Dan Laut*, 4(2), 101–113.
- Ramadhan, L., & Dewi, K. (2021). Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Terminal Penumpang Merak. *Jurnal Administrasi Transportasi*, 6(2), 89–99.

- Santoso, H., & Lestari, Y. (2020). Studi Efisiensi Operasional Kapal Penyeberangan di Pelabuhan Merak. *Jurnal Maritim Indonesia*, 12(1), 33–42.
- Susanto, B., & Lestari, F. (2020). Evaluasi Manajemen Armada Kapal Penyeberangan di Jalur Strategis. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 7(1), 11–22.
- Widodo, S., & Puspitasari, I. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Layanan Eksekutif oleh Penumpang di Pelabuhan Merak. *Jurnal Transportasi Laut*, 5(1), 66–75.