

STUDI KOMPARATIF: KEPUASAN PENUMPANG KAPAL FERRY ASDP DAN KAPAL DHARMA LAUTAN TUJUAN SELAYAR

Sulastriani¹, Diah Vitaloka¹, Ika Mustika¹, St. Asmayanti AM²

¹Nautical Department, Polytechnic of Seafaring Science, Makassar, Indonesia

²English Department, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

email: sulastrianisulastriani25@gmail.com

Submitte: 9 September 2025; Review: 20 Oktober 2025; Published: 28 November 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh kapal ferry ASDP dan kapal Dharma Lautan pada rute tujuan Selayar; faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang pada kedua kapal ferry tersebut serta perbandingan antara kualitas pelayanan dan pengoperasian kedua kapal tersebut. Kepuasan penumpang diukur berdasarkan indikator: kualitas pelayanan (keramahan staf, responsivitas), fasilitas kapal (kenyamanan tempat duduk, kebersihan, dan fasilitas tambahan), serta ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi penumpang terhadap indikator seperti kecepatan layanan, keramahan staf, dan ketepatan waktu. Pengoperasian kapal dinilai dari aspek kenyamanan fasilitas, frekuensi keberangkatan, dan efisiensi operasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode komparatif untuk membandingkan tingkat kepuasan penumpang antara dua operator kapal, yaitu PT ASDP Indonesia Ferry dan Dharma Lautan Nusantara. Berdasarkan hasil penelitian, nilai rata-rata (mean score) dari kedua kapal tersebut memiliki selisih sekitar 8 nilai. Rata-rata tingkat kepuasan pelanggan kapal ferry ASDP adalah 64,68 sedangkan rata-rata tingkat kepuasan pelanggan kapal Dharma Lautan lebih tinggi yaitu mencapai 72,96. Angka ini menunjukkan bahwa secara statistik pelanggan kapal Dharma Lautan secara umum lebih puas dibanding pelanggan kapal ASDP. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang: Jadwal keberangkatan yang tepat waktu; Pelayanan awak kapal; Kebersihan dan fasilitas kapal; Harga tiket; Proses naik turun penumpang. Penelitian menunjukkan persentase perbandingan kepuasan penumpang pada kedua kapal ini berbeda secara signifikan di mana kapal Dharma Lautan Utama memiliki persentase tinggi pada setiap indikator penilaian kepuasan, sedangkan kapal ferry ASDP hanya berada di kisaran persentase tertinggi 30%.

Kata Kunci: kepuasan, penumpang, ASDP, Dharma Lautan.

Abstract

This study aims to identify the level of passenger satisfaction with the services provided by the ASDP ferry and the Dharma Lautan ferry operating on the Selayar route, determine the factors influencing passenger satisfaction on both vessels, and compare the quality of service and operational performance between the two ferry operators. Passenger satisfaction was measured using indicators such as service quality (staff friendliness, responsiveness), onboard facilities (seat comfort, cleanliness, and additional amenities), and punctuality of departure and arrival. Service quality was assessed based on passengers' perceptions of indicators including speed of service,



staff hospitality, and adherence to schedules, while vessel operations were evaluated through comfort of facilities, frequency of departures, and operational efficiency. The study employed a descriptive quantitative approach with a comparative method to examine differences in satisfaction levels between the two operators, PT ASDP Indonesia Ferry and Dharma Lautan Nusantara. The findings indicate that the mean satisfaction scores between the two ferries differ by approximately eight points. The average satisfaction level for ASDP ferry passengers was 64.68, whereas the Dharma Lautan ferry scored higher at 72.96. These results show that, statistically, passengers of Dharma Lautan tend to be more satisfied than those of ASDP. Several key factors were found to influence passenger satisfaction, including punctuality of departure schedules, service quality of the crew, cleanliness and onboard facilities, ticket price, and the efficiency of embarkation and disembarkation processes. The results further reveal that the percentage of passenger satisfaction differs significantly between the two operators: Dharma Lautan demonstrates consistently high percentages across all satisfaction indicators, while ASDP ferries show peak percentages of only around 30% for the same indicators.

Keywords: *satisfaction, passengers, ASDP, Dharma Lautan.*

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, salah satu diantaranya adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berkualitas. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggannya yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari : 1) nilai produk, 2) nilai pelayanan,

3) nilai personal, 4) nilai image atau citra, dan 5) biaya total pelanggan yang terdiri dari a) biaya moneter, b) biaya waktu, c) biaya tenaga, dan d) biaya pikiran [1]. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan [2]. Indonesia, sebagai negara kepulauan, sangat bergantung pada transportasi laut untuk mendukung mobilitas penduduk dan distribusi barang. Rute menuju Selayar, salah satu tujuan wisata dan kawasan strategis, dilayani oleh operator kapal ferry seperti ASDP dan Dharma Lautan Nusantara. Keduanya menawarkan jasa angkutan penumpang dengan berbagai perbedaan dalam pelayanan, fasilitas, dan struktur harga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan tingkat kepuasan penumpang antara kedua operator tersebut.

Kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kenyamanan dan loyalitas penumpang, sementara harga yang kompetitif dan fasilitas yang memadai juga menjadi faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi persepsi penumpang [3]. Istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Contohnya bila seorang pelanggan tersenyum saat melihat produk atau jasa yang sedang dipromosikan maka seseorang itu telah merasakan kepuasan pada produk atau jasa yang dilihat [4]. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang pada transportasi laut, antara lain pelayanan yang cepat dan ramah, kenyamanan kabin, ketepatan waktu keberangkatan, dan harga yang sebanding dengan kualitas yang diberikan. Sebuah penelitian menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada pelayanan, tetapi juga pada fasilitas dan keandalan armada. Mereka menemukan bahwa pelanggan yang merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik cenderung lebih puas dengan pengalaman mereka, terlepas dari harga

yang dibayarkan [5].

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode komparatif untuk membandingkan tingkat kepuasan penumpang antara dua operator kapal, yaitu PT ASDP Indonesia Ferry dan Dharma Lautan Nusantara. Penelitian ini dilakukan pada rute Makassar-Selayar yang dilayani oleh kapal ferry milik ASDP dan Dharma Lautan Nusantara, yaitu selama 1 Tahun, dimulai pada bulan April sampai Desember 2025. Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama, yaitu responden yang terkait dengan penelitian ini. Data primer yang dikumpulkan berupa kuesioner kepuasan penumpang. Kuesioner ini mengukur berbagai dimensi kepuasan, seperti kualitas pelayanan, kenyamanan fasilitas kapal, ketepatan waktu, dan harga tiket. Wawancara mendalam dengan penumpang juga dilakukan untuk memahami persepsi dan pengalaman mereka secara lebih mendalam mengenai layanan yang diterima di kedua kapal tersebut. Sampel penelitian ini menggunakan sampling purposive dengan kriteria penumpang yang telah menggunakan layanan kedua kapal tersebut. Penentuan jumlah sampel ditentukan sesuai dengan ketentuan yang disesuaikan dengan kondisi lapangan.

Data yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan tingkat kepuasan penumpang pada masing-masing operator kapal. Uji perbandingan (uji t) atau analisis varian (ANOVA) untuk mengetahui apakah ada perbedaan signifikan dalam kepuasan penumpang antara kapal ASDP dan Dharma Lautan. Regresi linier untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, fasilitas, ketepatan waktu, dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang.

HASIL PENELITIAN

1. Level Kepuasan Penumpang terhadap Kapal Ferry ASDP dan Kapal Dharma Lautan Utama (DLU) untuk Rute Selayar

Berdasarkan instrumen penelitian yang diberikan kepada masing-masing 25 penumpang kapal ferry ASDP dan 25 penumpang kapal Dharma Lautan Utama (DLU), diperoleh data statistik sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Data Statistik Kuesioner

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
ASDP	25	34	46	80	64.68	7.894	62.310
Dharma Lautan	25	28	52	80	72.96	7.536	56.790
Valid N	25	—	—	—	—	—	—

Nilai rata-rata (mean score) dari kedua kelompok menunjukkan selisih sekitar 8 poin, dengan ASDP berada pada skor 64,68 dan DLU pada skor 72,96. Skor ini mengindikasikan bahwa secara

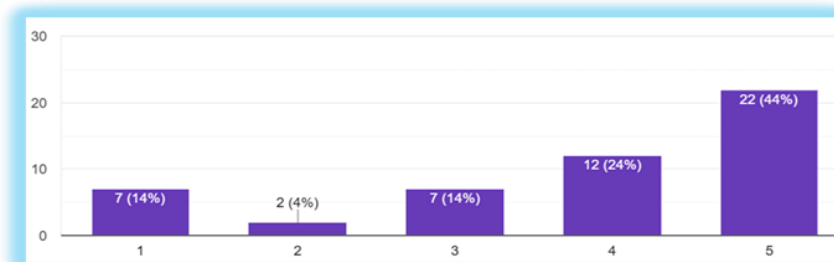
umum tingkat kepuasan penumpang DLU lebih tinggi dibandingkan dengan ASDP. Tingginya nilai rata-rata DLU menunjukkan konsistensi jawaban responden yang cenderung memberikan penilaian “puas” terhadap aspek pelayanan, fasilitas, serta ketepatan waktu pengoperasian kapal.

Namun demikian, selisih yang relatif tidak terlalu jauh memberikan gambaran bahwa pelayanan ASDP juga berada pada level yang baik. Nilai mean di atas 60 menunjukkan bahwa penumpang ASDP tetap merasakan kualitas layanan yang positif, meskipun belum seoptimal operator Dharma Lautan. Dengan demikian, kedua operator sebenarnya telah memberikan layanan yang cukup memadai, tetapi DLU menunjukkan performa yang lebih unggul pada sebagian besar aspek penilaian.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang pada Kapal ASDP dan DLU

Instrumen penelitian terdiri dari lima pernyataan kunci yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Setiap pernyataan dinilai pada skala Likert 1–5, di mana nilai 1 berarti “Sangat Tidak Berpengaruh” dan nilai 5 berarti “Sangat Berpengaruh.” Analisis dilakukan berdasarkan 25 responden ASDP dan 25 responden DLU.

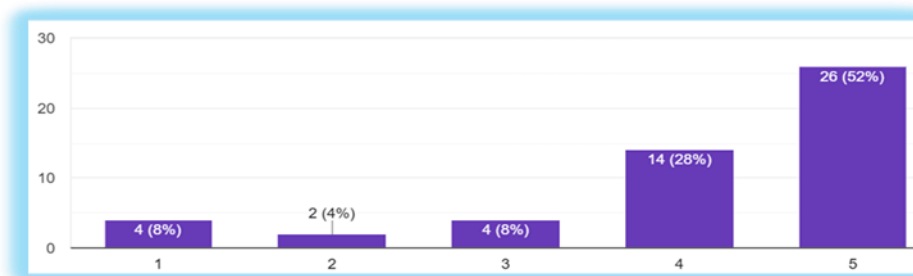
Pernyataan 1 “Jadwal keberangkatan yang tepat waktu mempengaruhi kepuasan saya.”



Gambar 1. Persentase Pernyataan 1

Pernyataan ini bertujuan menilai seberapa penting ketepatan waktu dalam membentuk kepuasan penumpang. Hasil distribusi persentase menunjukkan bahwa ketepatan jadwal merupakan salah satu faktor dominan yang dinilai sangat berpengaruh oleh sebagian besar responden DLU, sedangkan penumpang ASDP menunjukkan kecenderungan nilai yang lebih beragam. Perbedaan ini memperlihatkan peran penting manajemen waktu dalam meningkatkan kualitas layanan ferry.

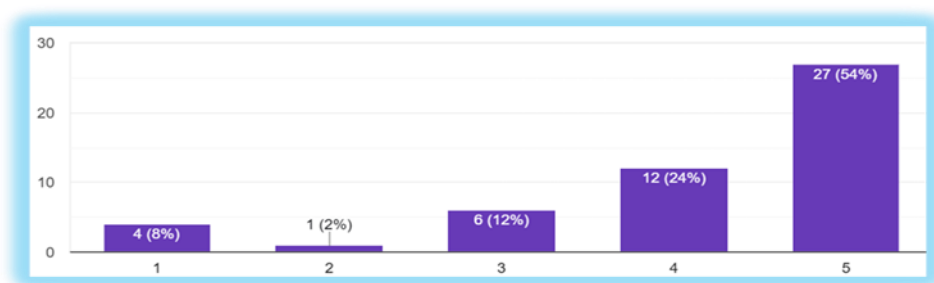
Pernyataan 2 “Pelayanan awak kapal berpengaruh pada kenyamanan saya.”



Gambar 2. Persentase Pernyataan 2

Data pada pernyataan ini menunjukkan bahwa pelayanan awak kapal merupakan faktor yang sangat menentukan kenyamanan penumpang. Sebagian besar responden DLU memberikan nilai “berpengaruh” hingga “sangat berpengaruh,” mencerminkan kualitas komunikasi dan responsivitas yang lebih baik. Sementara itu, responden ASDP cenderung memberikan nilai yang lebih moderat, menunjukkan adanya ruang peningkatan pada aspek keramahan dan profesionalitas awak kapal.

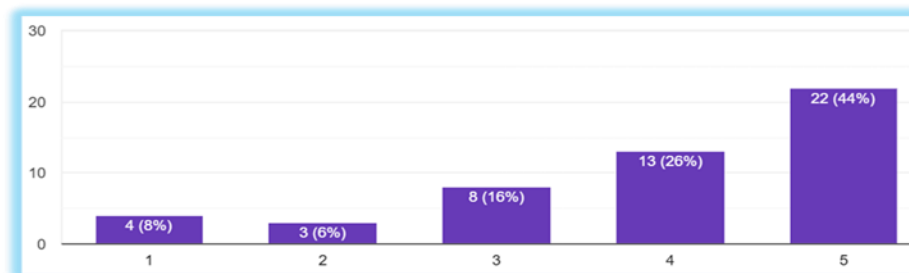
Pernyataan 3 “Kebersihan dan fasilitas kapal sangat menentukan kepuasan saya.”



Gambar 3. Persentase Pernyataan 3

Pada indikator ini, perbedaan kedua kapal terlihat cukup jelas. Penumpang DLU menilai kebersihan dan fasilitas sebagai faktor kunci yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan. Evaluasi ini konsisten dengan kondisi kapal yang umumnya lebih terawat, termasuk area duduk, toilet, dan fasilitas umum. Sementara itu, penumpang ASDP memberikan penilaian lebih variatif, menandakan bahwa kondisi kebersihan dan fasilitas masih memerlukan peningkatan agar dapat memenuhi ekspektasi penumpang.

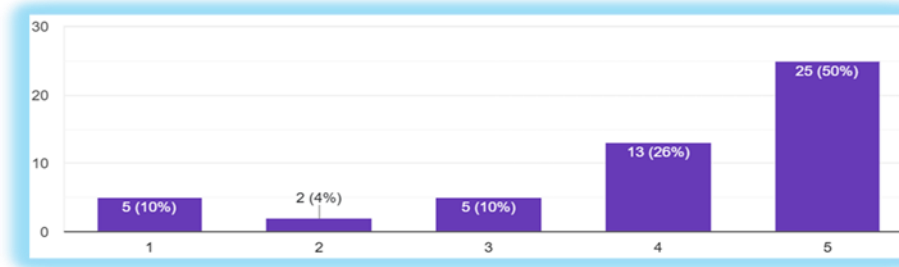
Pernyataan 4 “Harga tiket berpengaruh besar terhadap kepuasan saya.”



Gambar 4. Persentase Pernyataan 4

Respon terkait harga tiket menunjukkan bahwa aspek harga tetap menjadi pertimbangan penting bagi kedua kelompok penumpang. Namun, data menunjukkan bahwa penumpang DLU cenderung merasa harga yang dibayarkan sebanding dengan kualitas layanan yang diterima, sedangkan sebagian responden ASDP menilai harga masih menjadi faktor yang kurang memuaskan. Hal ini menggambarkan bahwa persepsi nilai (value for money) lebih kuat pada operator DLU.

Pernyataan 5 “Proses naik turun penumpang mempengaruhi kepuasan saya.”

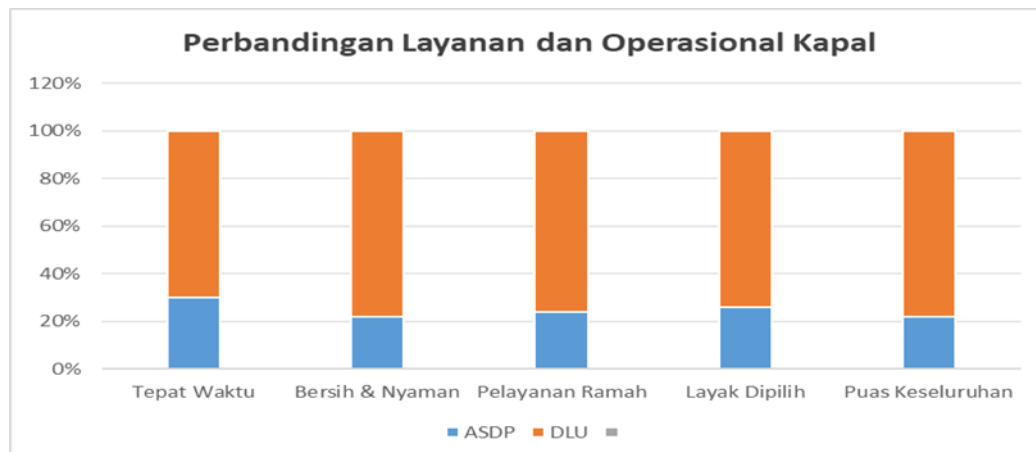


Gambar 5. Persentase Pernyataan 5

Pernyataan mengenai efisiensi proses embarkation dan disembarkation menunjukkan bahwa penumpang DLU menilai prosedur naik-turun penumpang berjalan lebih tertib dan cepat. Penumpang ASDP menunjukkan respon yang lebih bervariasi, yang dapat mengindikasikan bahwa proses manajemen penumpang masih membutuhkan peningkatan, khususnya pada jam sibuk.

3. Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Pengoperasian Kapal

Berdasarkan instrumen yang diberikan kepada total 50 penumpang (25 dari ASDP dan 25 dari DLU), persentase tingkat kepuasan keseluruhan ditampilkan pada grafik berikut.



Gambar 6. Grafik Persentase Perbandingan Kepuasan

Gambar 6 mengilustrasikan perbandingan tingkat kepuasan antara kedua operator. Hampir seluruh indikator penilaian menunjukkan bahwa Dharma Lautan memiliki persentase kepuasan yang lebih tinggi dan konsisten pada sebagian besar aspek. Operator ini unggul terutama dalam hal ketepatan waktu, kebersihan kapal, pelayanan awak, serta efisiensi proses naik-turun penumpang. Sementara itu, ASDP menunjukkan performa yang baik pada beberapa indikator, namun cenderung memiliki rentang nilai yang lebih rendah dan fluktuatif.

Perbedaan ini menunjukkan bahwa Dharma Lautan memiliki standar operasional dan manajemen layanan yang lebih stabil dan terstruktur dibandingkan ASDP pada rute Selayar. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan ASDP masih diperlukan agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang setara dengan DLU, khususnya pada aspek kebersihan, pelayanan awak, dan efisiensi operasional.

PEMBAHASAN

1. Level Kepuasan Penumpang terhadap Kapal Ferry ASDP dan Kapal Dharma Lautan Utama (DLU)

Interpretasi tingkat kepuasan penumpang mengacu pada Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari BKN (2016) sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2. Dengan kategori mutu pelayanan yang dibagi dalam empat kelas D (Tidak Baik), C (Kurang Baik), B (Baik), dan A (Sangat Baik) nilai kepuasan penumpang ASDP (64,68) dan DLU (72,96) berada dalam rentang konversi 62,51–81,25, sehingga keduanya termasuk kategori BAIK. Meskipun demikian, nilai rata-rata DLU yang lebih tinggi menunjukkan bahwa kualitas layanan dan operasional kapal tersebut dinilai lebih memuaskan oleh penumpang dibandingkan ASDP.

Perbedaan tingkat kepuasan antar operator juga dapat dianalisis melalui penyebaran data statistik. Nilai standar deviasi ASDP (7,894) sedikit lebih tinggi dibandingkan DLU (7,536), yang mengindikasikan bahwa persepsi penumpang ASDP lebih beragam atau tidak homogen. Sebaliknya, nilai standar deviasi DLU yang lebih rendah menunjukkan konsistensi persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan operator tersebut. Rentang nilai (range) semakin memperkuat kesimpulan ini: ASDP memiliki range 34 (46–80), jauh lebih lebar dibandingkan DLU yang hanya 28 (52–80). Rentang yang lebih lebar menunjukkan tingkat kepuasan penumpang ASDP bervariasi ada yang puas dan ada pula yang menilai kurang, sementara pengalaman penumpang DLU cenderung lebih stabil dan seragam.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa kualitas pelayanan ASDP dinilai cukup baik tetapi belum memberikan pengalaman layanan yang konsisten, sementara Dharma Lautan Utama mampu memberikan pelayanan yang lebih merata dan sesuai ekspektasi sebagian besar penumpangnya. Perbedaan ini menjadi bahan evaluasi bagi ASDP untuk meningkatkan standarisasi layanan agar kepuasan penumpang tidak terlalu berfluktuasi.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang pada Kapal ASDP dan DLU

Berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada 50 responden (25 ASDP dan 25 DLU), terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan penumpang, yaitu: ketepatan waktu jadwal keberangkatan (44%), pelayanan awak kapal (52%), kebersihan dan fasilitas kapal (54%), harga tiket (44%), serta efisiensi proses naik–turun penumpang (50%). Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa penumpang tidak hanya menilai pelayanan dari satu aspek, namun mempertimbangkan pengalaman layanan secara menyeluruh mulai dari tahap keberangkatan, perjalanan, hingga proses kedatangan.

Temuan ini sejalan dengan teori William B. Martin yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan hanya dapat dinilai melalui perspektif pelanggan bukan perusahaan. Dengan kata lain, pelayanan dikategorikan bermutu apabila pelanggan merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi. Dalam konteks ini, penumpang DLU tampaknya merasakan bahwa layanan yang diberikan baik dari sisi keramahan awak, kebersihan kapal, maupun harga tiket lebih sesuai dengan ekspektasi mereka. Di sisi lain, ASDP perlu memperkuat aspek-aspek yang dinilai berpengaruh sedang hingga rendah, seperti pelayanan staf dan kecepatan proses embarkation/disembarkation, agar dapat meningkatkan persepsi kualitas layanannya.

Temuan ini juga konsisten dengan teori kualitas layanan yang menekankan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk melalui interaksi langsung dengan staf, kenyamanan fasilitas, dan pengalaman operasional secara keseluruhan. Karena itu, strategi peningkatan kualitas layanan wajib berfokus

pada faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi pelanggan, terutama yang berkaitan dengan pelayanan langsung dan fasilitas kapal.

3. Perbandingan Kualitas Pelayanan dan Pengoperasian Kapal ASDP dan DLU

Berdasarkan data grafik perbandingan kepuasan (Gambar 6), terdapat perbedaan yang cukup signifikan antara dua operator ferry tersebut. Kapal Dharma Lautan Utama consistently menunjukkan persentase tinggi pada setiap indikator penilaian kepuasan penumpang, mulai dari ketepatan waktu, pelayanan awak, kebersihan kapal, fasilitas penunjang, hingga proses naik–turun penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa DLU memiliki manajemen operasional yang lebih baik dan layanan yang lebih stabil dibandingkan ASDP.

Sebaliknya, kapal ASDP hanya berada pada kisaran persentase tertinggi sekitar 30% pada sebagian besar indikator. Ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan ASDP berada pada kategori “Baik” secara umum, namun tidak mencapai performa maksimal pada aspek-aspek yang paling berpengaruh dalam membentuk kepuasan pelanggan. Variabilitas kepuasan yang cukup besar pada ASDP juga menandakan adanya ketidakkonsistenan kualitas layanan, baik antar jadwal maupun antar petugas.

Temuan ini memiliki konsekuensi langsung terhadap strategi perbaikan layanan. Dharma Lautan Utama dapat mempertahankan standar pelayanannya dengan memperkuat aspek-aspek yang sudah dinilai baik. Sementara ASDP perlu melakukan evaluasi internal terhadap operasional dan kualitas layanan, khususnya pada aspek pelayanan awak kapal, kebersihan, dan proses naik–turun penumpang yang menjadi penentu utama kepuasan pelanggan..

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rentang nilai kepuasan penumpang kapal ASDP mencapai 34 poin (46–80), lebih lebar dibandingkan kapal Dharma Lautan Utama (DLU) yang hanya memiliki rentang 28 poin (52–80). Rentang nilai yang lebih lebar pada ASDP mengindikasikan bahwa persepsi penumpang terhadap kualitas layanan operator ini lebih beragam dan tidak seragam, sementara data DLU mencerminkan tingkat kepuasan yang lebih stabil dan konsisten di antara para penumpangnya. Selain itu, penelitian berhasil mengidentifikasi lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan penumpang, yaitu ketepatan waktu jadwal keberangkatan, pelayanan awak kapal, kebersihan dan fasilitas kapal, harga tiket, serta efisiensi proses naik–turun penumpang. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa DLU memiliki persentase kepuasan yang lebih tinggi pada setiap indikator tersebut, sementara kapal ferry ASDP berada pada kisaran persentase tertinggi sekitar 30%. Temuan ini menegaskan bahwa Dharma Lautan Utama mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih unggul dan merata, sedangkan ASDP masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek utama agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang lebih kompetitif..

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kotler dan Keller, *Principles Of Marketing*. New Jersey: Prantice Hall, 2019.
- [2] Tjiptono, F, *Pemasaran Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi. 2020.
- [3] Ariyanti, D., et al, *Penetapan Harga dan Kepuasan Konsumen pada Transportasi Laut*, Siber Publisher. 2022.



- [4] Supranto, *Asas-Asas Penelitian Behavioral*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2018.
- [5] Ichsan, A., & Nasution, D, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Kapal,” *Journal of Transportation*. vol. 330, pp. 129919, 2022, doi: 10.1016/S239495349.
- [6] William B. Martin. *Metode Analisis Strategik*. Working Paper, Simposium Internal, Jakarta: STIE-IBII. 2021.
- [7] Rangkuti, F. *Riset Pemasaran*, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. 2021.
- [8] Thohir, Latif. "Kapal penumpang Dharma Kartika II, berfasilitas mewah tiba di Banjarmasin". LKBN Antara. 17 Juli 2023. <https://kalsel.antaranews.com/berita>. Diakses tanggal 12 Juli 2025.
- [9] Putra, R.S. *Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Penanganan Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Di Pt. Asdp Indonesia Ferry Cabang Surabaya*. AMNI Perpustakaan Semarang. 2020. <http://repository.unimar-amni.ac.id/id/eprint/2561>.
- [10] Ginting, F. *Perbandingan Layanan Transportasi Laut antara Operator Swasta dan Pemerintah*. *Journal of Maritime Studies*. 2021.