

**TINGKAT KETERPADUAN PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG
DI PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG**
**THE LEVEL OF INTEGRATION OF PASSENGER TRANSPORT SERVICES
AT PORT OF TANJUNG EMAS SEMARANG**

Herma Juniati

Badan Litbang Perhubungan
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110
[email: hermajuniati@ymail.com](mailto:hermajuniati@ymail.com)

Diterima: 3 Juli 2014, Revisi 1: 24 Juli 2014, Revisi 2: 15 Agustus 2014, Disetujui: 25 Agustus 2014

ABSTRAK

Perkembangan transportasi antarmoda saat ini mengalami peningkatan yang signifikan. Pengguna jasa transportasi menggunakan fasilitas alih moda untuk memudahkan pergerakan menuju tujuan akhir perjalanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keterpaduan pelayanan transportasi antarmoda di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menentukan kondisi dari tingkat pelayanan yang ada. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 4 atribut pelayanan yang harus diperbaiki karena tingkat kepentingannya tinggi namun belum memuaskan bagi pengguna jasa, yaitu Informasi lokasi naik/turun angkutan lanjutan bagi pengguna jasa kapal laut, Informasi rute/trayek angkutan lanjutan bagi pengguna jasa kapal laut, Pemisahan jalur untuk yang datang dan yang pergi bagi pengguna jasa kapal laut, Jarak halte/shelter/pemberhentian angkutan lanjutan. Hasil perhitungan nilai CSI sebesar 50,97 % berada pada tingkat *verypoor*/sangat jelek artinya seluruh variabel keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang belum memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

Kata kunci : transportasi antarmoda, Keterpaduan, Pelabuhan, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*

ABSTRACT

The goal of the research is to determine the integration level of intermodal transportation services in Tanjung Emas Port Semarang. Research is analysed by IPA and CSI method to determine level of services condition. From the analysis it can be seen that there are 4 variables that have to be repaired because of the high interest rate, but not satisfactory for service users, ie location information up/down further transport ships for service users, Information service/advanced transportation route for ships service users, separation lines for the coming and going of ships for service users, and Distance stop/shelter/dismissal of advanced transportation/intermodal transport. Calculation results are generally obtained CSI value is 50.97% at a level that is verypoor/very ugly means all the variables integrated passenger transport services in the Port of Tanjung Emas Semarang unsatisfactory service users.

Keyword : multimoda transportation, Integrated transport, port, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*

PENDAHULUAN

Perkembangan transportasi antarmoda saat ini mengalami peningkatan yang signifikan. Transportasi antarmoda adalah transportasi penumpang dan atau barang yang menggunakan lebih dari satu moda transportasi dalam satu perjalanan yang berkesinambungan (Sistranas). Pengguna jasa transportasi menggunakan fasilitas alih moda untuk memudahkan pergerakan menuju tujuan akhir perjalanan. Keterpaduan jaringan prasarana transportasi antarmoda diwujudkan dalam bentuk interkoneksi antarfasilitas dalam terminal transportasi antar moda yaitu simpul transportasi yang berfungsi sebagai titik temu antarmoda transportasi yang terlibat (Sistranas, 2005). Pelabuhan sebagai prasarana angkutan laut dan sebuah simpul dalam sistem transportasi mempunyai peran yang penting.

Adanya keanekaragaman yang berkaitan dengan pola pergerakan, menyebabkan kepadatan kegiatan lalu lintas barang dan manusia. Hal ini memerlukan penyediaan sarana dan prasarana di bidang transportasi. Keanekaragaman sistem transportasi dan keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di Kota Semarang membutuhkan penanganan yang tepat, karena diperlukan integrasi yang baik antar bagiannya agar laju pertumbuhan perangkutan tersebut mendapat komposisi dan proporsi dengan baik dan sesuai (RTRW Kodya Semarang, 1995-2005). Keberadaan pelabuhan sebagai *public service* harus diimbangi dengan keterbukaan moda transportasi untuk masuk ke dalamnya. Pasalnya, masyarakat berhak memilih moda transportasi yang dinilai nyaman dan terjangkau tarifnya. Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian tentang keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat mengetahui dan menyusun konsep upaya peningkatan keterpaduan pelayanan transportasi antarmoda di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat keterpaduan pelayanan transportasi antarmoda di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

TINJAUAN PUSTAKA

Penumpang kapal laut melakukan perpindahan moda untuk mencapai tujuan akhir perjalanan. Pemenuhan fasilitas yang memenuhi kriteria

pelayanan terpadu antara lain meliputi fasilitas sistem informasi pelayanan rute/trayek angkutan lanjutan, ketersediaan sarana armada angkutan umum penumpang lanjutan yang langsung di setiap pelabuhan, fasilitas ruang tunggu angkutan umum lanjutan, sistem pelayanan tiket terpadu dengan angkutan penumpang umum lanjutan (Aryantono, 2008). Penelitian terdahulu mengenai tingkat keterpaduan pelayanan di simpul-simpul transportasi dilakukan Gusleni (2010) yang mengkaji kualitas pelayanan pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir. Variabel pelayanan yang digunakan dalam penelitian tersebut berjumlah 27 digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Pemenuhan fasilitas alih moda dengan pelayanan terpadu diperlukan oleh semua pengguna jasa transportasi. Pelayanan yang bersifat terpadu menjadi tuntutan bagi masyarakat pengguna jasa transportasi terhadap penyedia jasa transportasi.

Studi Evaluasi Keterpaduan dan Desain Stasiun Kereta Api dengan Shelter Bus Rapid Transit (BRT) Tahun 2013 Puslitbang Multimoda : “terwujudnya keterpaduan antara moda kereta api dengan moda bus, khususnya *Bus Rapid Transit* (BRT) terlihat dari akses yang tidak terhubung di simpul transportasi untuk perpindahan moda di stasiun kereta api dan shelter BRT. Hal ini menyebabkan masyarakat di perkotaan lebih cenderung menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan moda transportasi publik. penyusunan desain dan *prototype* koridor penghubung dan fasilitas pendukung stasiun kereta api dengan *shelter Bus Rapid Transit* (BRT) dapat meningkatkan keterpaduan pelayanan angkutan perkotaan serta perlu pelebaran jalur pejalan kaki dan perbaikan material jalur. Pemanfaatan studi ini terletak pada kemudahan masyarakat/ pengguna jasa dalam berpindah moda antara moda kereta api dengan BRT. Dengan rekomendasi setiap daerah memiliki karakteristik yang berbeda-beda, sehingga perlu beragam model jalur penghubung”.

METODOLOGI PENELITIAN

Populasi dari penelitian ini adalah pengguna jasa angkutan yang berada di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Pengambilan sampel responden dilakukan secara acak dengan metode *simple random sampling* yaitu sampel yang diambil atau diukur sedemikian rupa sehingga setiap unit penelitian dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Kuesioner disebar langsung

kepada pengguna jasa angkutan laut di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Kuesioner yang disebar sebanyak 100 buah, namun kuesioner yang dapat diolah sebanyak 63 buah.

A. Metode analisis data

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara kepuasan konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). Analisis ini mengkaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna. Langkah pertama untuk analisis IPA adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap item dari atribut dengan rumus:

$$\bar{x}_i = \sum_{i=1}^k \frac{x_i}{n} \dots\dots (1) \quad \bar{y}_i = \sum_{i=1}^k \frac{y_i}{n} \dots\dots (1)$$

Dengan :

$\bar{x}_i$ =Bobot rata-rata tingkat kepentingan item ke-i

$\bar{y}_i$ =Bobot rata-rata tingkat kepuasan item ke-i

n =Jumlah responden/sampel

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk keseluruhan item dengan rumus :

$$\bar{\bar{x}} = \sum_{i=1}^k \frac{\bar{x}_i}{p} \dots\dots (3) \quad \bar{\bar{y}} = \sum_{i=1}^k \frac{\bar{y}_i}{p} \dots\dots (2)$$

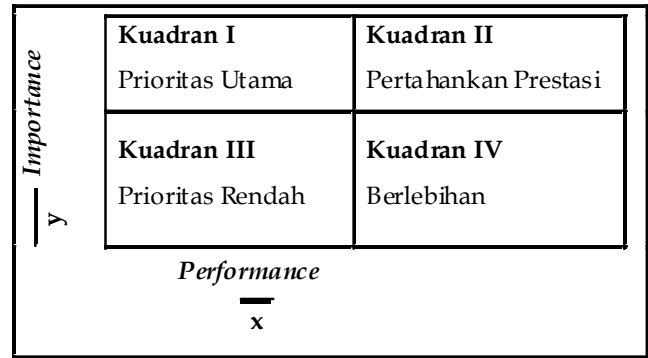
Dengan :

$\bar{\bar{x}}$ =Nilai rata-rata kepuasan item

$\bar{\bar{y}}$ =Nilai rata-rata kepentingan item

n =Jumlah item

Setelah diperoleh bobot kepuasan dan kepentingan item serta nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan item, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan kedalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.



Sumber : Rangkuti, 2003

Gambar 1. Diagram *Importance Performance Analysis*

B. Analisis Tingkat Keterpaduan Pelayanan

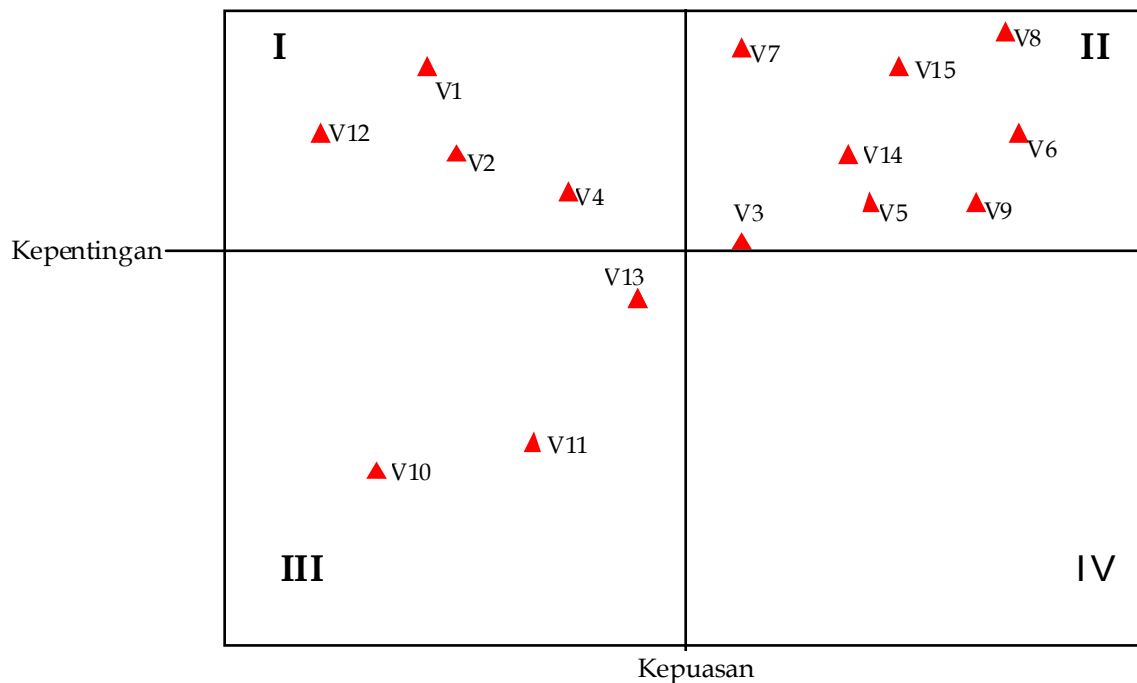
Analisa data penelitian dilakukan untuk mengetahui kepuasan dan kepentingan pengguna jasa dengan melakukan perhitungan dengan membandingkan rata-rata terendah dan tertinggi dari kepuasan dan kepentingan pengguna jasa angkutan laut terhadap pelayanan transportasi antarmoda. Untuk mengukur tingkat keterpaduan pelayanan digunakan analisa *Importance Performance Analysis* (IPA), dimana *Importance Performance Analysis* (IPA) tersebut digunakan untuk mengukur hubungan antara kepuasan konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen. Tabel 1 merupakan hasil nilai rata-rata dari masing-masing atribut yang mendukung keterpaduan angkutan penumpang di pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata untuk kepuasan terhadap keterpaduan angkutan penumpang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang saat ini berada pada nilai paling rendah antara 1,59 s.d. 1,97, artinya keterpaduan angkutan penumpang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang saat ini dinilai belum baik oleh responden. Kondisi keterpaduan angkutan penumpang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang belum baik, maka tingkat kepentingan responden berbeda secara signifikan. Tingkat kepentingan responden terhadap keterpaduan angkutan penumpang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang pada atribut yang terkait keterpaduan pelayanan angkutan penumpang paling tinggi bernilai 4,24 s.d. 4,47. Nilai rata-rata kepuasan yang menggambarkan tingkat kepentingan saat ini di Pelabuhan Tanjung Emas dan tingkat kepuasan tersebut dapat diplotkan seperti pada gambar 2.

Tabel 1. Hasil Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) Pengguna Jasa Angkutan Laut di

Kode Var	KINERJA/KEPUASAN						Weighted Score	KEPENTINGAN						Weighting Factor
	1	2	3	4	5	Average X		1	2	3	4	5	Average Y	
V1	27	34	3			1,63	0,11	3		1	37	26	4,24	7,01
V2	29	32	3			1,59	0,12			3	32	29	4,41	7,29
V3		8	35	21		3,20	0,22			10	34	20	4,16	6,87
V4	36	24	1	3	9	1,97	0,14			1	35	28	4,42	7,31
V5	7		37	20		3,09	0,19			19	39	6	3,80	6,28
V6	7	6	31	20		3,00	0,19			23	35	6	3,73	6,18
V7	7	20	39	5		2,59	0,16		8	15	24	17	3,78	6,25
V8		12	33	5		2,86	0,18			23	33	8	3,77	6,23
V9	14	20	30	14		2,56	0,17			23	20	21	3,97	6,56
V10			21	37	6	3,77	0,26			15	20	29	4,22	6,98
V11		26	25		6	2,75	0,19		7	8	19	30	4,13	6,82
V12	7	33	3	1		1,95	0,14				34	30	4,47	7,39
V13	27	18	28	12		2,29	0,14		1	23	32	8	3,73	6,18
V14	6	18	32	7		2,63	0,16		3	22	25	14	3,78	6,25
V15	7	24	29	7	1	2,57	0,16		5	17	23	19	3,88	6,41
Average						2,57							4,03	

Sumber: data primer diolah, 63 responden



Gambar 2. Plot Tingkat Kepentingan dan Kepuasan di Pelabuhan Tanjung Emas

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di pelabuhan Tanjung Emas Semarang belum baik dan pengguna jasa pelabuhan mengharapkan hal tersebut dapat diperbaiki. Atribut V1 (Informasi lokasi naik/turun angkutan lanjutan bagi pengguna jasa kapal laut dalam transportasi antarmoda), V2 (Informasi rute/trayek angkutan lanjutan bagi pengguna jasa kapal laut dalam transportasi antarmoda), V4 (Pemisahan jalur untuk yang datang dan yang pergi bagi pengguna jasa kapal laut dalam transportasi antarmoda), V12 (Jarak halte/shelter/pemberhentian angkutan

lanjutan/transportasi antarmoda), responden belum puas dengan keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di pelabuhan Tanjung Emas Semarang yang ada saat ini.

C. Analisa Kepuasan Pelanggan /*Customer Satisfaction Index*

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada penilaian 63 responden terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan terkait dengan keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di pelabuhan Tanjung Emas Semarang disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan /*Customer Satisfaction Index* Pengguna Jasa Angkutan Laut di Pelabuhan Tanjung Emas

Kode Var	Kepuasan	Weighted Score	Kepentingan	Weighting Factor
	Average X		Average Y	
A1	1,63	0,11	4,24	7,01
A2	1,59	0,12	4,41	7,29
A3	3,20	0,22	4,16	6,87
A4	1,97	0,14	4,42	7,31
A5	3,09	0,19	3,80	6,28
A6	3,00	0,19	3,73	6,18
A7	2,59	0,16	3,78	6,25
A8	2,86	0,18	3,77	6,23
A9	2,56	0,17	3,97	6,56
A10	3,77	0,26	4,22	6,98
A11	2,75	0,19	4,13	6,82
A12	1,95	0,14	4,47	7,39
A13	2,29	0,14	3,73	6,18
A14	2,63	0,16	3,78	6,25
A15	2,57	0,16	3,88	6,41
Average		2,57	Average	4,03
TOTAL			2,55	
NILAI CSI			50,97	

Sumber : data primer diolah

Dari hasil analisa kepuasan pelanggan /*Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap tingkat kepentingan dan kepuasan keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang nilai CSI sebesar **50,97%** menunjukkan tingkat *very poor*/sangat jelek.

D. Pembahasan Keterpaduan Pelayanan Angkutan Penumpang

Kepuasan pengguna jasa dalam hal keterpaduan pelayanan yang mendukung angkutan penumpang mempunyai nilai rata-rata yang lebih

rendah di Pelabuhan Tanjung Emas. Penilaian kepentingan responden terhadap atribut keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di pelabuhan Tanjung Emas Semarang berkisar pada nilai 4 (cukup baik). Namun terdapat atribut yang mempunyai nilai 2,29 dan 2,75 yaitu masing-masing untuk atribut atribut V10 (Keamanan bagi pengguna jasa kapal laut dalam transportasi antarmoda), V11 (kapasitas angkutan lanjutan bagi pengguna jasa kapal laut dalam transportasi antarmoda), V13 (Alat angkut barang (*trolley*)). Sedangkan nilai rata-rata untuk harapan

mempunyai nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata persepsi yaitu atribut V1 (Informasi lokasi naik/turun angkutan lanjutan bagi pengguna jasa kapal laut dalam transportasi antarmoda.), V2 (Informasi rute/trayek angkutan lanjutan bagi pengguna jasa kapal laut dalam transportasi antarmoda), V4 (Pemisahan jalur untuk yang datang dan yang pergi bagi pengguna jasa kapal laut dalam transportasi antarmoda), V12 (Jarak halte/*shelter*/ pemberhentian angkutan lanjutan/transportasi antarmoda). Hal ini menunjukkan bahwa, pengguna jasa angkutan laut di Pelabuhan Tanjung Emas mempunyai harapan terhadap peningkatan keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang menunjukan hal hal sebagai berikut:

1. Pengguna jasa angkutan laut mengharapkan keterpaduan pelayanan angkutan lanjutan seperti Bus Trans Semarang dan bukan angkutan plat hitam/tak terorganisir yang mahal serta ojek yang menimbulkan kemacetan di pintu masuk dan keluar pelabuhan.
2. Pengguna jasa angkutan laut mengharapkan keterpaduan pelayanan fasilitas pokok pelabuhan bertaraf internasional karena bangunan terminal penumpang kapal laut yang ada kurang fungsional karena tidak dapat menampung kegiatan para pelaku dengan optimal.
3. Pengguna jasa angkutan laut mengharapkan perbaikan infrastruktur sehingga mampu mengatasi masalah banjir/rob pada Dermaga Nusantara yang membuat aktifitas debarkasi dan embarkasi tidak nyaman.

Untuk mendukung keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang berdasarkan pengamatan langsung maka perlu konsep kebijakan pengaturan pelayanan. Adapun kebijakan yang dapat diterapkan antara lain:

1. Keterpaduan pelayanan angkutan lanjutan seperti Bus Trans Semarang dan mencegah angkutan plat hitam/tak terorganisir yang mahal serta ojek yang menimbulkan kemacetan di pintu masuk dan keluar pelabuhan maka,

pihak Dishubkominfo khususnya BLU Trans Semarang diharapkan segera merealisasi koridor IV yang masuk ke terminal penumpang kapal laut serta bus pariwisata *on call* untuk mengantisipasi jumlah penumpang di luar perkiraan pada waktu-waktu tertentu.

2. Pengguna jasa angkutan laut mengharapkan keterpaduan pelayanan fasilitas pokok pelabuhan bertaraf internasional karena bangunan terminal penumpang yang ada kurang berfungsi sehingga tidak dapat menampung kegiatan para pengguna jasa dengan optimal.
3. Pengguna jasa angkutan laut mengharapkan perbaikan infrastruktur sehingga mampu mengatasi masalah banjir/rob pada Dermaga Nusantara yang membuat aktifitas debarkasi dan embarkasi tidak nyaman.

Alternatif pemecahan masalah terkait keterpaduan pelayanan sarana dan prasarana angkutan lanjutan dari Pelabuhan Tanjung Emas Semarang menuju tujuan akhir perjalanan dapat dilakukan dalam bentuk kerjasama dari regulator antara lain :

- a. Koordinasi antara pihak Otoritas Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dengan Dishubkominfo Kota Semarang, mengenai :
 1. Trayek angkutan dalam kota dengan tujuan akhir Terminal Terboyo yang akan melintasi Jalan Pengapon masuk ke pelabuhan melewati jalan Ronggowarsito;
 2. Trayek bus jurusan Terminal Terboyo - Terminal Mangkang / PP yang melintasi jalan arteri Yos Sudarso masuk pelabuhan melalui pintu pos 4, bus beroperasi dari pagi hingga sore hari, namun jika ada penumpang angkutan laut pada malam hari akan disediakan angkutan lanjutan oleh Paguyuban.
- b. Koordinasi antara pihak Otoritas Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dengan Paguyuban sebagai penyedia Armada *Shuttle Car*, mengenai :
 1. Pihak terkait menyediakan armada untuk angkutan penumpang dari Pelabuhan Tanjung Emas Semarang menuju terminal bus;

2. Tarif angkutan menuju terminal bus dimasukkan dalam harga tiket kapal penumpang.
3. Membuat *counter taxi*, *agen travel* dan rental mobil di terminal penumpang.
4. Mengundang operator-operator untuk melakukan kegiatan jasa angkutan penumpang lanjutan khusus di pelabuhan seperti perusahaan otobus, taksi dan investor.
5. Membuat sub terminal ditempat parkir truk sebelah timur pos 4 pelabuhan.

KESIMPULAN

Keterpaduan pelayanan angkutan penumpang di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya keterpaduan jaringan pelayanan transportasi antarmoda di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang antara kapal laut dan angkutan lanjutan. Selain itu keterpaduan rute pelayanan dan sistem pembayaran tiket kapal laut dengan angkutan lanjutan juga belum ada.

SARAN

Hal hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan angkutan antarmoda di Pelabuhan Tanjung Mas Semarang adalah dengan meningkatkan keterpaduan jaringan pelayanan transportasi antarmoda di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang antara kapal laut dan angkutan lanjutan Trans Semarang. Kebijakan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan angkutan antarmoda di Pelabuhan Tanjung Mas Semarang antara lain dengan berkoordinasi antara pihak operator pelayaran dan BLU Trans Semarang untuk menyelenggarakan angkutan lanjutan yang terpadu dari sisi rute pelayanan dan sistem pembayaran tiket kapal laut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda, Kementerian Perhubungan, atas

kesempatan yang diberikan untuk dapat melakukan survai tingkat keterpaduan pelayanan transportasi antarmoda di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Terima kasih pula kepada pimpinan dan jajaran kantor Dishub Provinsi Jawa Tengah dan Dishub Kota Semarang serta pimpinan dan jajaran kantor KSOP Pelabuhan Tanjung Emas Semarang atas ijin penggunaan data untuk tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Brandt, D.R., 2000, "An "Outside-In" Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation", White Paper Series, Volume 2 - 2000.
- Latu, T.M., & Everett, A.M., 2000, *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*, Departement of Conservation, Wellington, New Zealand. <http://www.doc.govt.nz/Publications/004~Science-and-Research/Older-series/PDF/IR183.pdf>
- Martinez, C. L., 2003, *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, CenterPoint Institute, Inc, Arizona.
- Martilla, J. and James, J. (1977), 'Importance-Performance Analysis', *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Nanang Aryantono, 2008, *Jurnal Transportasi Multimoda, Kajian persepsi peluang kesediaan pengguna jasa untuk menggunakan angkutan umum lanjutan dalam rangka peningkatan pelayanan transportasi multimoda di Bandara Juanda Baru Surabaya*
- Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda, 2013, *Studi Evaluasi Keterpaduan dan Desain Stasiun Kereta Api dengan Shelter Bus Rapid Transit (BRT) Tahun 2013*
- Yessi Gusleni, 2010, *Jurnal Penelitian Transportasi Multimoda Vol 8, No 1 (2010), Kajian Peningkatan Pelayanan Angkutan Penumpang Dalam Perspektif Transportasi Antarmoda Di DKI Jakarta*
- Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2011 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Semarang Tahun 2011 - 2031

Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2001
tentang Kepelabuhanan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: Km. 49
Tahun 2005 Tentang Sistem Transportasi
Nasional (Sistranas)

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 5 Tahun
2004 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah
(RTRW) Kota Semarang Tahun 2000 - 2010