Customer Satisfaction Research for PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)

CSI Report Document

27 Januari 2023

The material contained in this document represents propriety, confidential information pertaining to MarkPlus, Inc. methodology. By accepting this document, clients thereby agrees that the information in this document shall not be disclosed outside. If, however, a contract is awarded to MarkPlus, Inc. as a result of, or in conjunction with, the submission of this information, clients will have the right to duplicate, use or disclose the material contained herein to the extent for the resulting contract.

MARKPLUS.INC

Developed by MarkPlus, Inc. © 2022

CONTENT

Dokumen ini terdiri atas 5 bagian.

RINGKASAN PROYEK

EXECUTIVE SUMMARY

PANDANGAN MANAJEMEN

DETAIL CSI

KESIMPULAN dan REKOMENDASI

© 2022

CONTENT

Dokumen ini terdiri atas 5 bagian.

RINGKASAN PROYEK

EXECUTIVE SUMMARY

PANDANGAN MANAJEMEN

DETAIL CSI

KESIMPULAN dan REKOMENDASI

© 2022

CONTENT

Dokumen ini terdiri atas 5 bagian.

RINGKASAN PROYEK

EXECUTIVE SUMMARY

PANDANGAN MANAJEMEN

DETAIL CSI

KESIMPULAN dan REKOMENDASI

LATAR BELAKANG

Permintaan dari pelanggan membuat perusahaan terus beradaptasi dan melakukan perbaikan dan peningkatan fasilitas untuk meningkatkan kualitas jasa yang diberikan, sehingga penelitian objektif perlu dilakukan.

Beberapa peraturan pemerintah dan perusahaan terkait standar pelayanan kapal:

1. Peraturan Menteri No. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Pelabuhan Penyeberangan
2. SK Direksi ASDP Indonesia Ferry (Persero) No. 267/HK.101/ASDP-2017 tentang Standar Pelayanan dan Fasilitas Kapal
3. SK Direksi ASDP Indonesia Ferry (Persero) No. 268/HK.101/ASDP-2017 tentang Standar Pelayanan dan Fasilitas Pelabuhan

Mengacu pada Kriteria Penilaian Kinerja Unggul (KPKU) BUMN yang salah satu orientasinya adalah *customer focus*:

ASDP berusaha menyediakan dan meningkatkan berbagai fasilitas untuk penumpang

- Melakukan perubahan bisnis proses perusahaan menjadi lebih efektif dan *reliable* dengan mengimplementasi-kan *integrated business process* secara digital
- Merubah bisnis proses *ticketing* menjadi digital dengan memberikan kemudahan pilihan pembayaran yang banyak sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa
- Membuat Terminal Eksekutif di Pelabuhan Merak dan Bakauheni untuk memberikan experience yang berbeda bagi Pengguna Jasa dalam pengalaman menyeberang yang ekslusif
- Melakukan berbagai penyesuaian pasca pandemi COVID-19

Berbagai fasilitas diadakan untuk meningkatkan:

Safety → *Accuracy* → Convenience

Sehingga diperlukannya pengukuran yang objektif untuk mengetahui persepsi pelanggan berupa:

1. Analisis **kepuasan pelanggan**
2. Analisis **kepuasan pelanggan** relatif terhadap kualitas layanan kompetitor

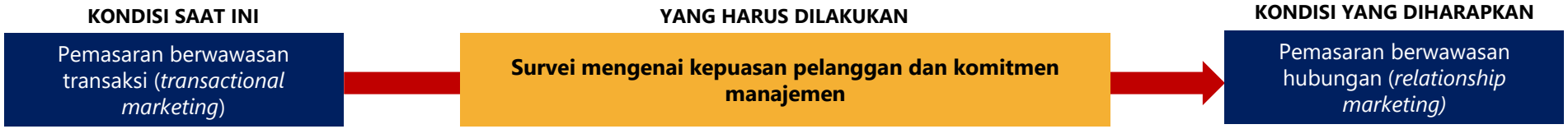
Menjadi **acuan dalam perbaikan kualitas pelayanan** sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku.

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

PENDEKATAN PROYEK

Riset ini diharapkan dapat membantu ASDP Indonesia Ferry (Persero) untuk mengetahui kebutuhan, kepuasan, serta fokus pelanggan di tahun 2022, serta sebagai bahan evaluasi untuk penyusunan strategi ke depannya.



	OBJECTIVE	OUTPUT
Kepuasan dan loyalitas terhadap ASDP	• Mengetahui **tingkat kepuasan, ketidakpuasan,** dan **kepentingan atribut bagi pengguna jasa** di **kapal** dan **pelabuhan** ASDP • Pengukuran **tingkat loyalitas dan keterikatan pelanggan** terhadap **kapal** dan **pelabuhan** ASDP	• **Kepuasan, ketidakpuasan,** dan **tingkat kepentingan** atribut layanan di **pelabuhan** dan **kapal** ASDP bagi pengguna jasa • Tingkat **loyalitas** dan kecenderungan ***shifting*** pelanggan kapal ASDP
Kepuasan dan loyalitas terhadap kompetitor ASDP	• Mengetahui **tingkat kepuasan pelanggan** dari kompetitor • Memetakan **perbandingan** kualitas layanan **kapal** milik ASDP dan kualitas layanan **kompetitor**	• **Kepuasan penumpang pejalan kaki** dan **pengemudi** di **kapal** milik kompetitor • Memiliki ***benchmark* kualitas pelayanan** kapal **kompetitor** berdasarkan hasil survei kepuasan penumpang kapal kompetitor
Ekspektasi terhadap ASDP	• Mengetahui **harapan pengguna jasa** terhadap layanan *top of mind* ASDP terkait: *safety, accuracy, convenience*	• **Harapan pengguna jasa** terhadap layanan *top of mind* ASDP terkait *safety, accuracy, convenience*

© 2022

RESEARCH TIMELINE

To be discussed

Proyek akan berlangsung selama 12 minggu di luar *timeline* CAPI dengan rincian sebagai berikut

Aktivitas	Tanggal (2022 – 2023)	Minggu												
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Kick-Off Meeting	10 Okt													
Fase I: Persiapan														
Pengembangan Kuesioner dan Panduan IDI	11 – 19 Okt													
Persetujuan Kuesioner dan Panduan IDI	21 Okt													
Penyerahan Database Pelanggan oleh Tim ASDP	24 Okt													
Pengembangan Sistem *Data Entry*	24 – 29 Okt													
Briefing Tim CAPI MarkPlus	31 Okt													
Briefing Nasional Tim ASDP	1 Nov													
Fase II: Pengumpulan Data														
Fieldwork: CAPI oleh Tim MarkPlus	2 Nov – 17 Dec													
Fieldwork: CAPI dan Penjadwalan IDI oleh Tim ASDP	2 Nov – 17 Dec													
Quality Control	2 Nov – 17 Dec													
Fase III: Pengembangan Laporan Akhir														
Data Processing	18 – 24 Dec													
Penyusunan Laporan	25 Dec – 6 Jan													
Presentasi Laporan Akhir	6 Jan													

Tanggung Jawab oleh MarkPlus

Tanggung Jawab oleh ASDP, jika terjadi ketidaksesuaian dengan timeline, maka durasi project akan bertambah

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

METODE PENELITIAN

Terdapat empat metode penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan dan fokus pelanggan.

CAPI ASDP

Penumpang pejalan kaki dan berkendaraan di Kapal dan Pelabuhan ASDP

1140 Responden

Penumpang pejalan kaki atau berkendaraan di Kapal Operator Kompetitor

110 Responden

CAPI MarkPlus

Penumpang pejalan kaki dan berkendaraan di Kapal dan Pelabuhan ASDP

560 Responden

Penumpang pejalan kaki atau berkendaraan di Kapal Operator Kompetitor

80 Responden

IDI

Manajemen ASDP

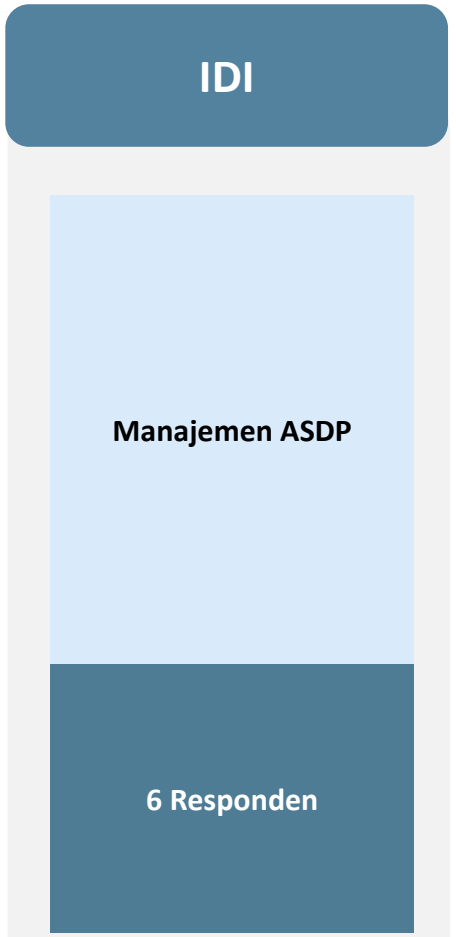
6 Responden

© 2022

METODE PENELITIAN

MarkPlus telah melakukan 6 IDI terhadap BoD ASDP selama bulan November 2022

No	Nama	Posisi
1	Ira Puspadewi	Direktur Utama
2	M. Yusuf Hadi	Direktur Komersial dan Pelayanan
3	Kusnadi C. Wijaya	Direktur Teknik dan Fasilitas
4	Harry MAC	Direktur Perencanaan dan Pengembangan
5	Wahyu Wibowo	Direktur SDM dan Layanan Korporasi
6	Djunia Satriawan	Direktur Keuangan dan TI



© 2022

KUOTA INTERVIEW ASDP

To be discussed

Tim ASDP akan bertanggung jawab terhadap pengumpulan data 1310 responden

NO	CABANG	REGION	Pejalan Kaki	Berkendara	Total
1	KETAPANG	*Region 3*	30	60	**90**
2	KUPANG	*Region 3*	20	30	**50**
3	LUWUK	*Region 4*	40	40	**80**
4	PADANG	*Region 1*	25	25	**50**
5	PONTIANAK	*Region 2*	20	30	**50**
6	SAPE	*Region 3*	25	25	**50**
7	SELAYAR	*Region 3*	25	25	**50**
8	DANAU TOBA	*Region 1*	20	30	**50**
9	AMBON	*Region 4*	30	30	**60**
10	BAJOE	*Region 2*	60	60	**120**
11	BALIKPAPAN	*Region 2*	30	30	**60**
12	BANDA ACEH	*Region 1*	30	30	**60**
13	BATULICIN	*Region 2*	30	30	**60**
14	BAU BAU	*Region 3*	30	30	**60**
15	BIAK	*Region 4*	60	0	**60**
16	BITUNG	*Region 4*	30	30	**60**
17	MERAUKE	*Region 4*	60	0	**60**
18	SINGKIL	*Region 1*	30	30	**60**
19	SORONG	*Region 4*	60	0	**60**
20	TERNATE	*Region 4*	30	30	**60**
21	TUAL	*Region 4*	60	0	**60**
TOTAL			**745**	**565**	**1310**

Area Survey Hanya Mencakup Kapal (tanpa Pelabuhan)

CAPI ASDP

Penumpang pejalan kaki dan berkendaraan di Kapal dan Pelabuhan ASDP

1140 Responden

Penumpang pejalan kaki atau berkendaraan di Kapal Operator Kompetitor

110 Responden

© 2022

KUOTA INTERVIEW MARKPLUS

To be discussed

MarkPlus akan dilakukan terhadap 640 responden customer ASDP dan kompetitor.

Area Survey Hanya Mencakup Kapal (tanpa Pelabujhan)

NO	CABANG	REGION	Pejalan Kaki	Berkendara	Total
1	BAKAUHENI	Region 2	20	40	**60**
2	BAKAUHENI EKSEKUTIF	Region 2	30	30	**60**
3	BANGKA	Region 1	30	50	**80**
4	BATAM	Region 1	30	50	**80**
5	MERAK	Region 2	20	40	**60**
6	MERAK EKSEKUTIF	Region 2	30	30	**60**
7	JEPARA	Region 2	30	30	**60**
8	KAYANGAN	Region 3	30	30	**60**
9	LEMBAR	Region 3	30	30	**60**
10	SURABAYA	Region 3	30	30	**60**
TOTAL			**280**	**360**	640

CAPI MarkPlus

Penumpang pejalan kaki dan berkendaraan di Kapal dan Pelabuhan ASDP

560 Responden

Penumpang pejalan kaki atau berkendaraan di Kapal Operator Kompetitor

80 Responden

© 2022

CONTENT

Dokumen ini terdiri atas 5 bagian.

RINGKASAN PROYEK

EXECUTIVE SUMMARY

PANDANGAN MANAJEMEN

DETAIL CSI

KESIMPULAN dan REKOMENDASI

© 2022

EXECUTIVE SUMMARY

DASAR PELAKSANAAN

1. Peraturan Menteri No. 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Pelabuhan Penyeberangan
2. SK Direksi ASDP Indonesia Ferry (Persero) No. 267/HK.101/ASDP-2017 tentang Standar Pelayanan dan Fasilitas Kapal
3. SK Direksi ASDP Indonesia Ferry (Persero) No. 268/HK.101/ASDP-2017 tentang Standar Pelayanan dan Fasilitas Pelabuhan

RUANG LINGKUP KEGIATAN

1. Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Tahun 2022 dilaksanakan dalam bentuk pengambilan sampel sebanyak 560 responden dari bulan Oktober - November 2022.
2. Cabang yang disurvei 8 cabang antara lain: Merak Reguler, Bakauheni Reguler, Ketapang, Danau Toba, Luwuk, Biak, Batam, Bangka

HASIL SURVEY

Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Tahun 2022 adalah 5,31 dari skala 1-6, nilai tersebut mengalami kenaikan dari Tahun 2021 sebesar 0,03 dari semula mendapatkan nilai 5,28 di Tahun 2021

REKOMENDASI

Hasil Survey Kepuasan dan Fokus Pelanggan Tahun 2022, PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) mengalami peningkatan nilai, namun beberapa segmen area yang tetap perlu menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan dengan prioritas tinggi, yaitu: Fasilitas di Kapal dan *People* di Kapal

© 2022

CONTENT

Dokumen ini terdiri atas 5 bagian.

RINGKASAN PROYEK

EXECUTIVE SUMMARY

PANDANGAN MANAJEMEN

DETAIL CSI

KESIMPULAN dan REKOMENDASI

© 2022

IDI Direktur Utama ASDP

Fokus utama adalah ASDP dapat semakin menjadi mode transportasi pilihan dengan menyesuaikan pelayanan dengan ekspektasi konsumen

Narasumber	**Ibu Ira Puspadewi** Direktur Utama ASDP
Pandangan terhadap tantangan bisnis ASDP baik di dalam maupun di luar ruang lingkup divisi	**Bisnis Keseluruhan:** • Tantangan infrastruktur dan sosial dari digitalisasi **Adaptasi Kebijakan semenjak *New Normal* semenjak Pandemi Covid 19 :** • EBITDA *monitoring* sampai level kapal
Rencana Kerja untuk Peningkatan CSI	**Strategi Bisnis:** • Mengakuisisi perusahaan penyeberangan kedua terbesar • Perbaikan fasilitas (dermaga, layanan premium) • *Waterfront tourism* sebagai *revenue stream* baru • Memetakan area lintasan komersial • Menggunakan *rest area* sebagai fasilitas *screening* agar tidak ada pelanggan yang *go-show* **Strategi Digitalisasi:** • *Paperless system* dalam surat menyurat dalam perusahaan • Absensi digital • *Monitoring* kapal secara digital **People** • Peningkatan pelayanan dengan meningkatkan kualitas tidak hanya kuantitas
Komitmen terhadap Mutu	• *Benchmarking* pelayanan ke *industry* lain terutama *industry airline* • Standardisasi pelayanan • Budaya pelayanan sesuai standar *KPI* proses dan *output*

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IDI Direktorat Komersial dan Pelayanan ASDP

Berbagai tantangan bisnis dihadapi oleh ASDP baik dari segi internal, eksternal, lingkungan dan kompetitor

Narasumber	**Bapak M. Yusuf Hadi** Direktur Komersial dan Pelayanan
Pandangan terhadap tantangan bisnis ASDP baik di dalam maupun di luar ruang lingkup divisi	**Bisnis Keseluruhan:** • Penambahan armada di lintas komersial (belum tercapai di 2021) • *External*: Penyesuaian dengan regulasi yang ada • Internal: Pemenuhan kualifikasi SDM agar bisa *agile* • Lingkungan: Keterlibatan calo • Kompetitor: Perumusan strategi agar tetap kompetitif • Kenaikan harga suku cadang kapal akibat perang Rusia • Pengerukan kolam pelabuhan
Rencana Kerja untuk Peningkatan CSI	**Strategi Bisnis:** • Peningkatan layanan eksekutif • Kolaborasi dengan operator swasta • Optimasi subsidi layanan keperintisan • Meningkatkan penjualan B2B dengan IFCS (*Indonesia Ferry Corporate System*) • Akuisisi perusahaan *competitor* untuk peningkatan *market share* **Strategi Digitalisasi:** • *Roadmap* pengembangan aplikasi FERIZY • Memperluas channel pembelian • Kerjasama dengan Telkom untuk pemasangan *tower* • Perbaikan *system* digitalisasi tiket
Komitmen terhadap Mutu	**People:** • Training (*Safety awareness*, operational, pelayanan, *digital marketing*) bagi karyawan dari Direktorat dan *frontliner* bekerjasama dengan trainer dari Garuda Indonesia • Training benchmark dengan perusahaan terkait **Process:** • Pengembangan *contact center* • Pengawasan (laporan) manual maupun melalui *mystery shopping* • Pembentukan *service touch point*

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IDI Direktorat Teknik dan Fasilitas ASDP

Peningkatan pelayanan, fasilitas dasar dan penambahan armada menjadi fokus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

Narasumber	**Bapak Kusnadi C. Wijaya** Direktur Teknik dan Fasilitas ASDP
Pandangan terhadap tantangan bisnis ASDP baik di dalam maupun di luar ruang lingkup divisi	**Bisnis Keseluruhan:** • Pembenahan pelabuhan untuk sterilisasi (belum tercapai di 2021) • Program efisiensi (belum tercapai di 2021) • Kurangnya *awareness* dari internal ASDP terhadap mengapa kualitas fasilitas dasar harus dibenahi • Mempunyai posisi fungsional khusus untuk memonitor pusat dan cabang • Dari segi operasional, *report* yang diberikan hanya mencakup aspek-aspek yang sudah baik bukan yang perlu perbaikan
Rencana Kerja untuk Peningkatan CSI	**Strategi Operasi:** • Peningkatan konsistensi dan komitmen • Pembenahan fasilitas dasar • Penambahan armada **Strategi Digitalisasi:** • Sistem *monitoring* terkait mesin kapal • *SHIP Management System* (SMS) untuk mengurangi *flow* administrasi • Digitalisasi inspeksi kapal • *Surveillance room* untuk pengecekan CCTV di ruangan direktorat teknik
Komitmen terhadap Mutu	• Menghire karyawan untuk melakukan pendataan kerusakan yang biasa terjadi di kapal • *Memonitoring* efisiensi dan kualitas terkait aturan ketentuan fasilitas secara detail

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IDI Direktorat Perencanaan dan Pengembangan ASDP

Secara struktural program direktorat dibagi menjadi empat: perencanaan korporasi, pengembangan bisnis baru, *development* Bakauheni, dan inovasi strategi

Narasumber	**Bapak Harry MAC** Direktur Perencanaan dan Pengembangan
Pandangan terhadap tantangan bisnis ASDP baik di dalam maupun di luar ruang lingkup divisi	**Bisnis Keseluruhan:** • Penurunan produksi dari Padangbai • Perbaikan Pelabuhan Padangbai yang terkendala pada pembebasan lahan • Pembangunan ruangan yang nyaman untuk milenial
Rencana Kerja untuk Peningkatan CSI	**Strategi Bisnis dan Operasi:** • *Rolling plan* RJPP • Pengelolaan pelabuhan barang milik negara • Akuisisi perusahaan penyeberangan kedua terbesar • Pembangunan *Bakauheni Harbour City* • Peningkatan pelayanan tidak hanya di kapal tapi juga di pelabuhan • *Benchmarking* ke industri terkait • Lomba inovasi untuk mengakselerasi penerapan inovasi **Strategi Digitalisasi:** • *Digital Information Facitlity* (DISERF): Aplikasi untuk memonitor dan memetakan fasilitas yang ada di Pelabuhan ASDP sudah 80% jadi dan siap digunakan saat NATARU • Perubahan nama DISERF menjadi SAFE (*Safety Assurance Facility Enhancement*) agar lebih mudah diingat
Komitmen terhadap Mutu	• Memiliki motto baru yaitu "*We work with FUN*" (*Focus, Unbeatable, Narrative*) • Pemeriksaan rutin secara fisik dan kualitas layanan • Konsisten dalam menjaga pelayanan

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IDI Direktorat SDM dan Layanan Korporasi ASDP

Fokus utama adalah berbagai macam program pelatihan SDM untuk meningkatkan standar pelayanan

Narasumber	**Bapak Wahyu Wibowo** Mewakili Direktur SDM dan Layanan Korporasi
Pandangan terhadap tantangan bisnis ASDP baik di dalam maupun di luar ruang lingkup divisi	**Bisnis Keseluruhan:** • Penanganan masalah hukum, divisi hukum belum optimal • Pengembangan aplikasi *human capital*
Rencana Kerja untuk Peningkatan CSI	**People:** • *Upgrade* sertifikasi terhadap karyawan laut • ELSA: *platform e-learning* yang merupakan realisasi hasil *survey* • Pemberian beasiswa, termasuk kampus luar negeri • Penugasan ke luar negeri (Turki dan Skandinavia) untuk belajar dan mengobservasi • Pembekalan dan paltihan berupa *mentoring* dan *coaching* kepada GM • Ada transfer pegawai diantara para pegawai BUMN • Penambahan personil dari Garuda **Strategi Digitalisasi:** • Aplikasi untuk mengurus cuti (HRIS) • Digitalisasi proses peningkatan pengetahuan melalui aplikasi *e-learning*
Komitmen terhadap Mutu	• Training terhadap pegawai agar orientasi terhadap pelanggan meningkat • Perubahan jadwal masuk penumpang untuk menghindari penumpukan

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IDI Direktorat Keuangan dan TI ASDP

Fokus utama adalah mencapai target teknologi yang sudah ditetapkan agar bisa mendukung direktorat lain yang berhubungan langsung dengan pelanggan

Narasumber	**Bapak Djunia Satriawan** Direktur Keuangan, Teknologi Informasi, dan Manajemen Resiko
Pandangan terhadap tantangan bisnis ASDP baik di dalam maupun di luar ruang lingkup divisi	**Tantangan Bisnis Keseluruhan:** • Pemenuhan target *maturity* level Program IT (Level 4) • Mengubah agar manajemen resiko menjadi tata kelola bukan kebutuhan • *Financial controller* yang sudah berjalan namun terkendala di *resources* • *Financing* cukup besar untuk mengakuisisi perusahaan kompetitor
Rencana Kerja untuk Peningkatan CSI	**Process:** • Akuisisi • Pengembangan sistem *risk management* • *Corporate Trading* (*Double A*) • *Self Service Center* **Strategi Digitalisasi:** • Sentralisasi sistem e-*ticketing* secara nasional dimana terdapat kuota untuk setiap jadwal • Peningkatan *sales channel* (Indomaret, Alfamart, BRI) • *Port Management System* dari sisi teknologi dan *business process* • System pengecekan boarding pass yang tidak lebih dari 6 detik • Pembangunan *Business Recovery Center*
Komitmen terhadap Mutu	• Memastikan ASDP memiliki standar pelayanan minimum yang diterapkan pemerintah • Roadmap peningkatan fasilitas dan layanan di atas kapal (Contoh: film, internet di kapal) yang bisa juga menjadi *revenue stream*

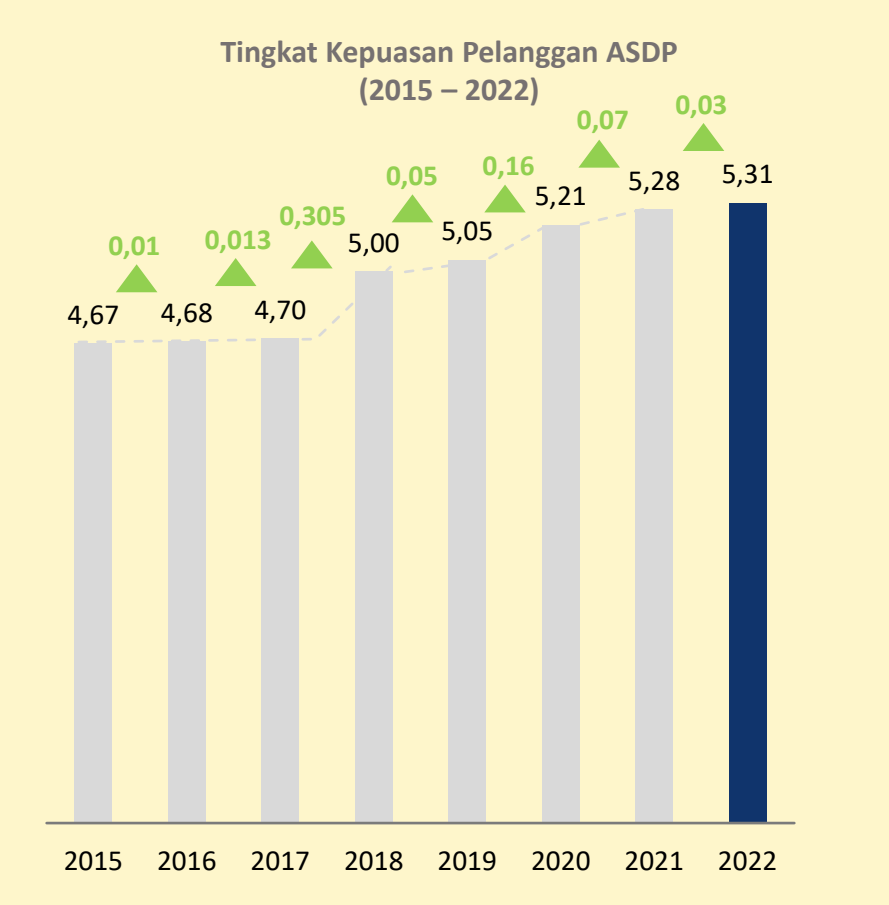
Source: MarkPlus Analysis, 2022

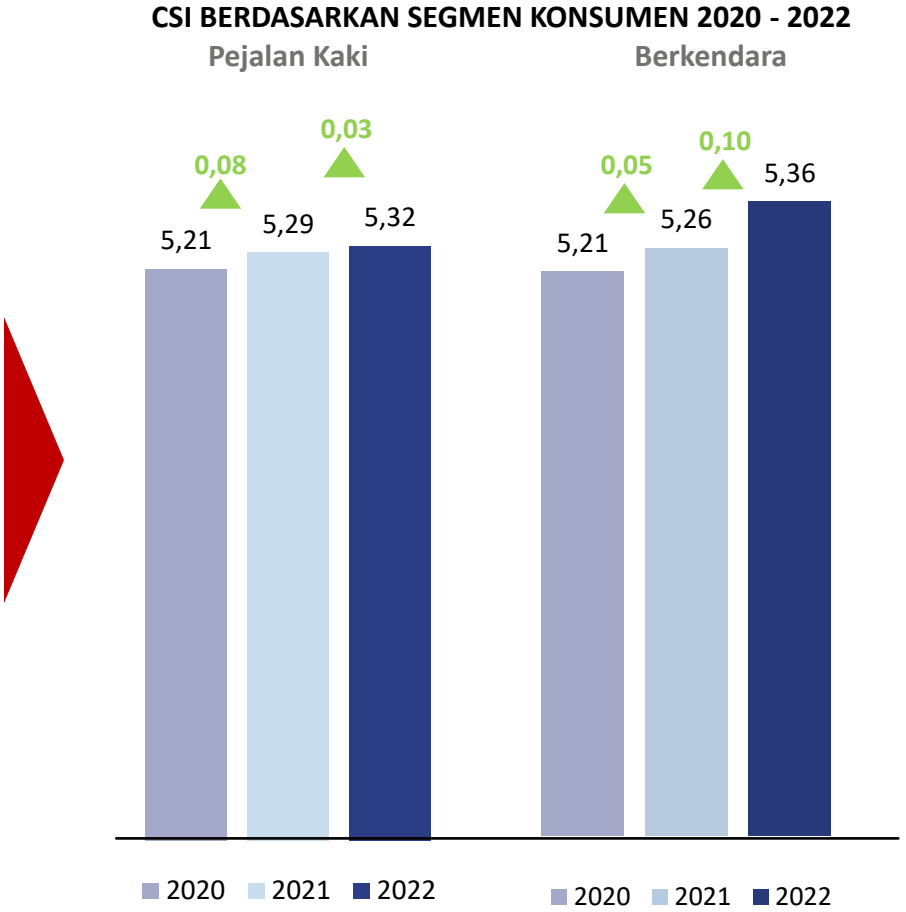
© 2022

OVERALL CSI SCORE

CSI ASDP KESELURUHAN

Nilai kepuasan pelanggan di tahun 2022 naik sebesar 0,03 dibandingkan dengan tahun 2021. Sedangkan nilai kepuasan pelanggan untuk kedua segmen pejalan kaki dan juga berkendara adalah 5,32 dan 5,36.





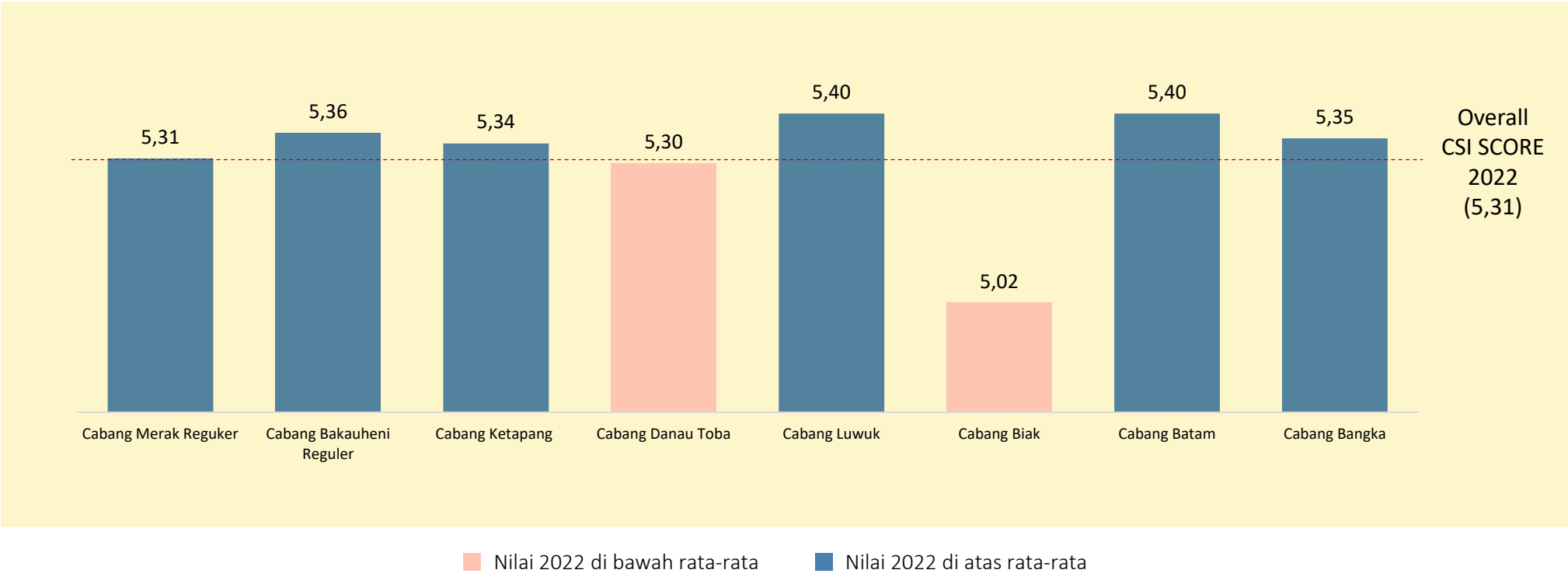
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CSI BERDASARKAN CABANG

Cabang Luwuk dan Batam merupakan Pelabuhan dengan perolehan CSI tertinggi dari seluruh cabang yang dihitung. Namun demikian, terdapat 2 cabang dengan perolehan CSI di bawah rata-rata.

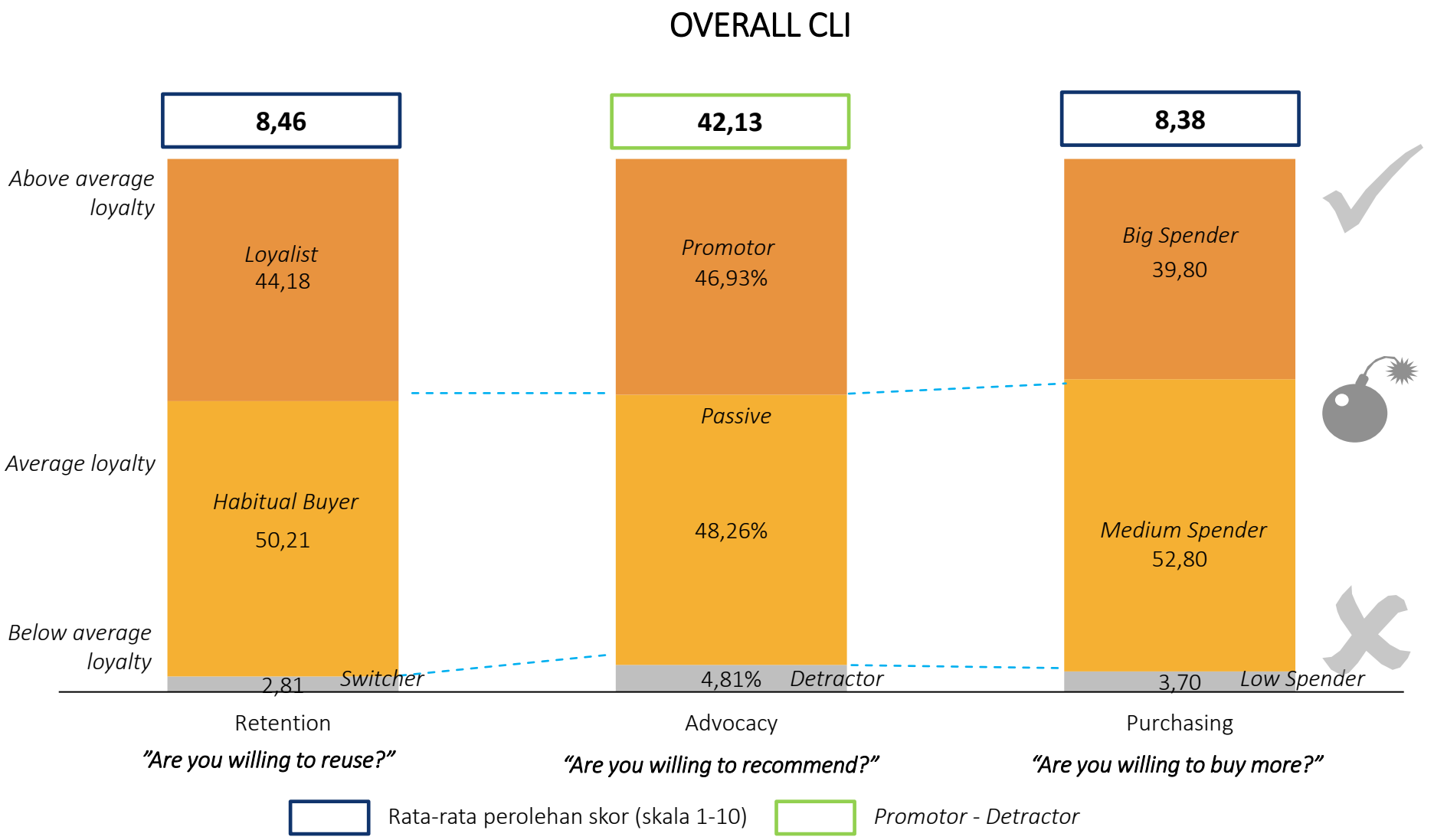
Customer Satisfaction Index per Cabang
Tahun 2022



Source: MarkPlus Analysis, 2022

INDEKS LOYALITAS PELANGGAN

ASDP mendapatkan nilai *loyalty index* yang cukup baik di tahun 2022



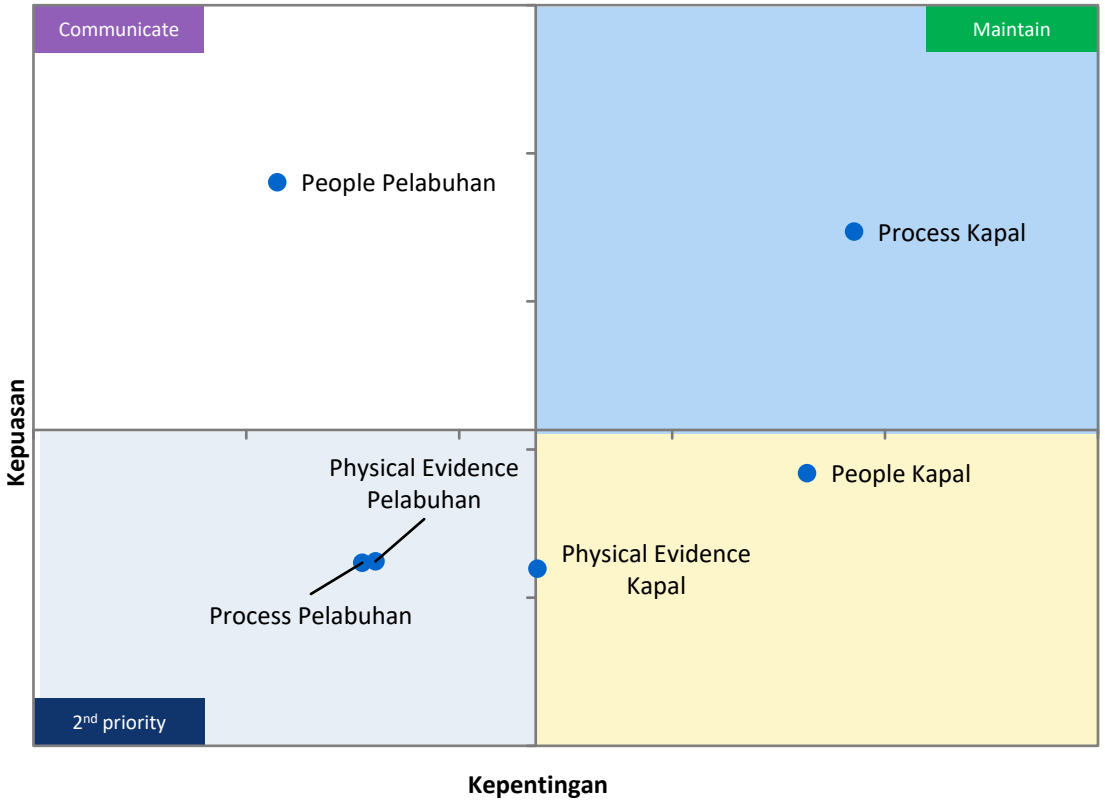
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi proses di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi Fasilitas dan *People* di Kapal masih perlu diperhatikan terutama mengenai ruang tunggu dan pelayanan petugas.

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan selama di kapal
- Kemudahan mendapatkan lokasi parkir di dalam ferry

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Ketersediaan layanan hiburan di kapal
- Ketersediaan tempat bermain anak di ruang tunggu

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Source: MarkPlus Analysis, 2022

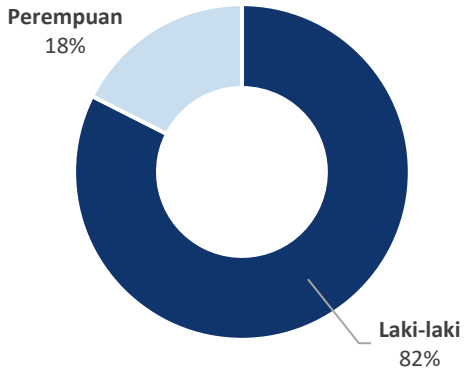
© 2022

PROFIL RESPONDEN BERKENDARA

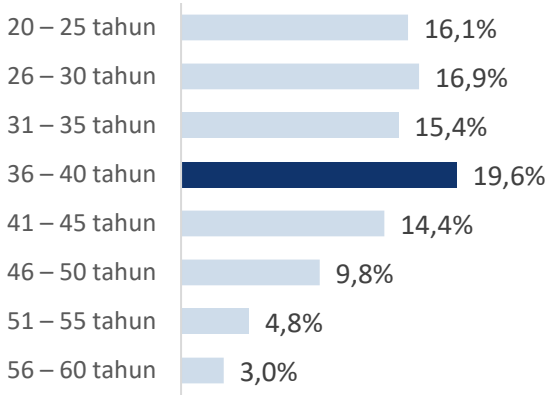
Mayoritas responden berkendara adalah laki-laki berusia 31-35 tahun dari ekonomi *upper middle-class*

Base: Semua Responden Berkendara (n=925)

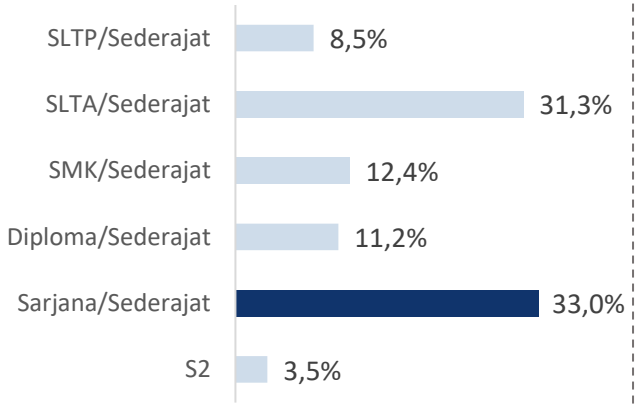
Jenis Kelamin



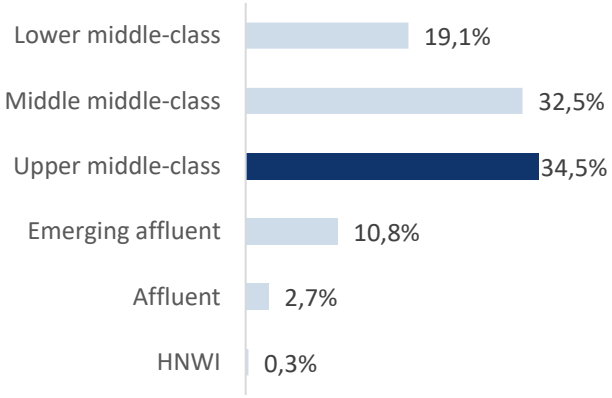
Usia



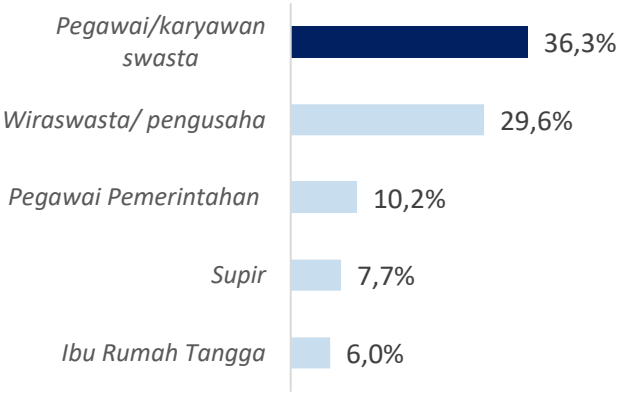
Pendidikan Terakhir



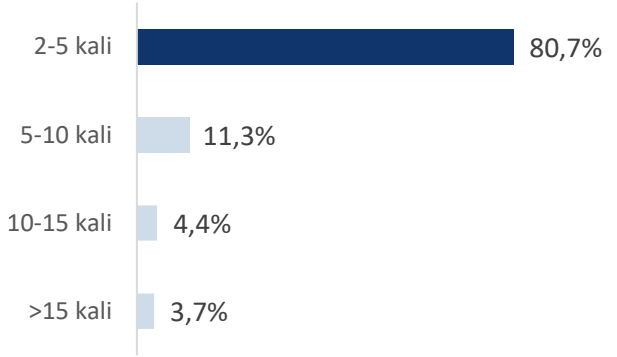
SEC



Pekerjaan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam sebulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

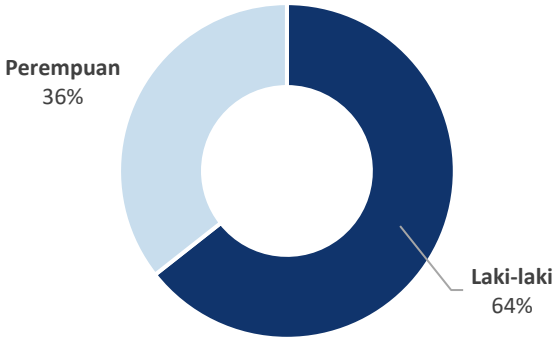
© 2022

PROFIL RESPONDEN PEJALAN KAKI

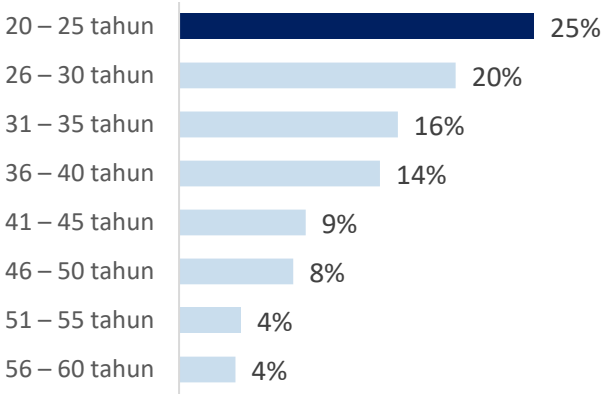
Sedangkan mayoritas responden pejalan kaki adalah laki-laki berusia 20-25 tahun dengan ekonomi *lower-middle class*

Base: Semua Responden Pejalan Kaki (n=1025)

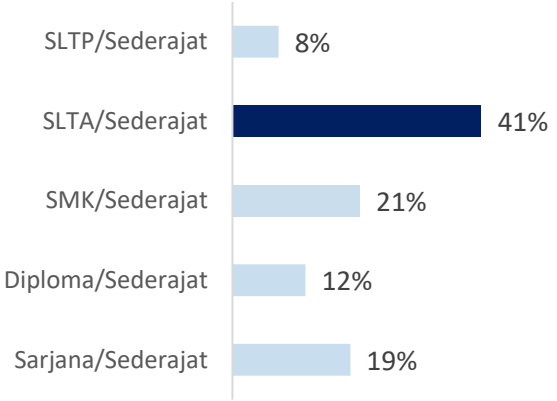
Jenis Kelamin



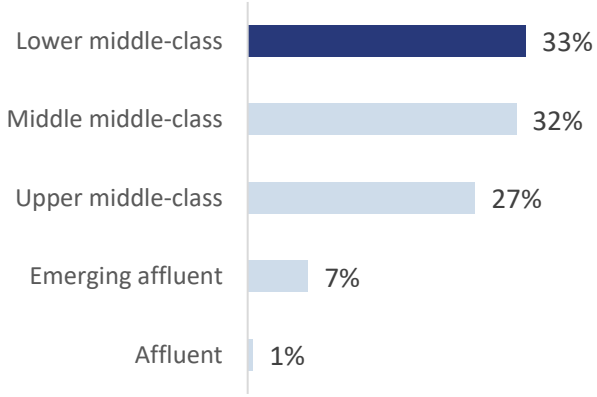
Usia



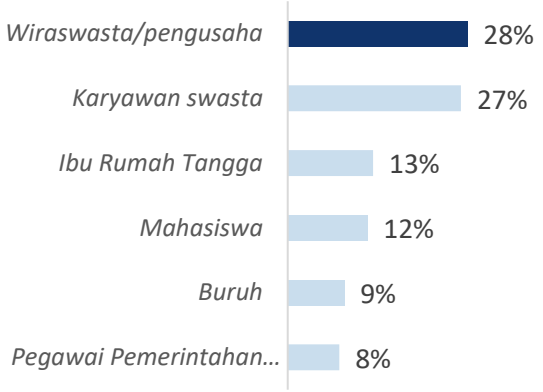
Pendidikan Terakhir



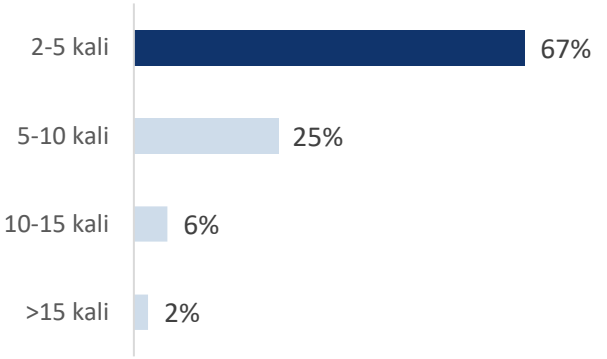
SEC



Pekerjaan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

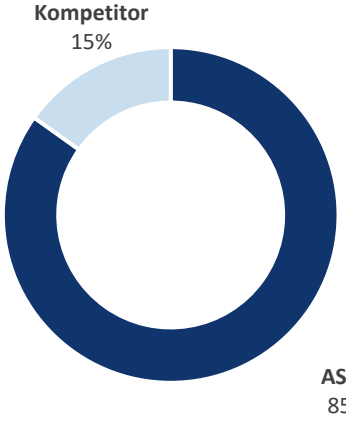
© 2022

BEHAVIOUR RESPONDEN BERKENDARA

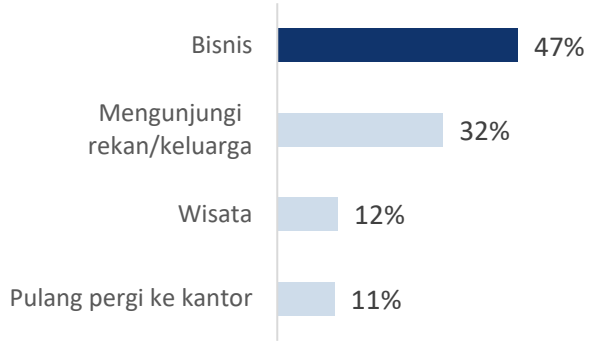
Responden berkendara ASDP mayoritas mengedarai kendaraan Golongan II dengan tujuan penyeberangan kapal untuk bisnis.

Base: Semua Responden Berkendara (n=925)

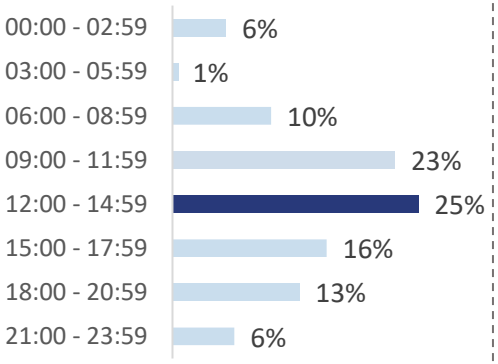
Persebaran Responden



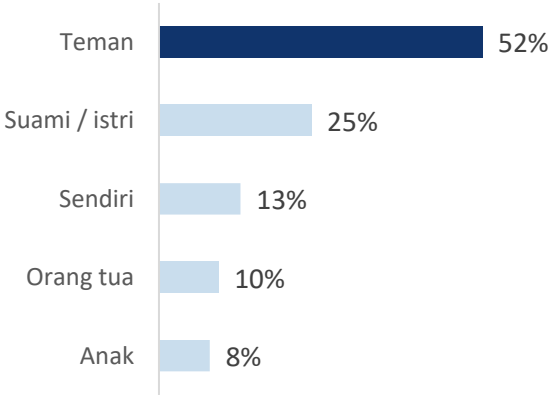
Alasan Menggunakan Kapal Penyeberangan



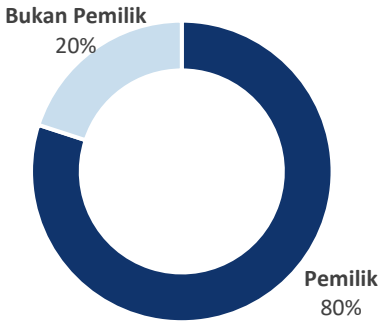
Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



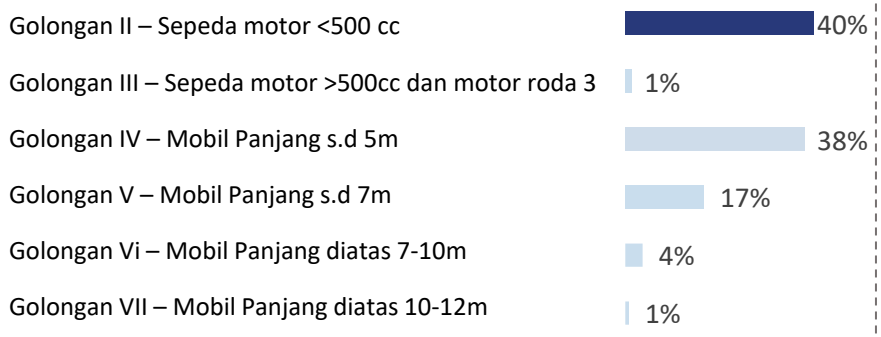
Companion Perjalanan



Status Kepemilikan Kendaraan



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

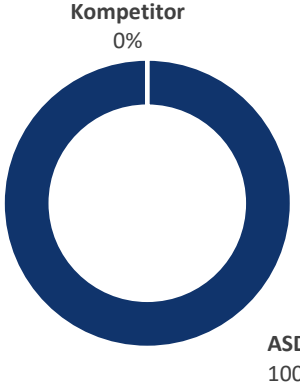
© 2022

BEHAVIOUR RESPONDEN PEJALAN KAKI

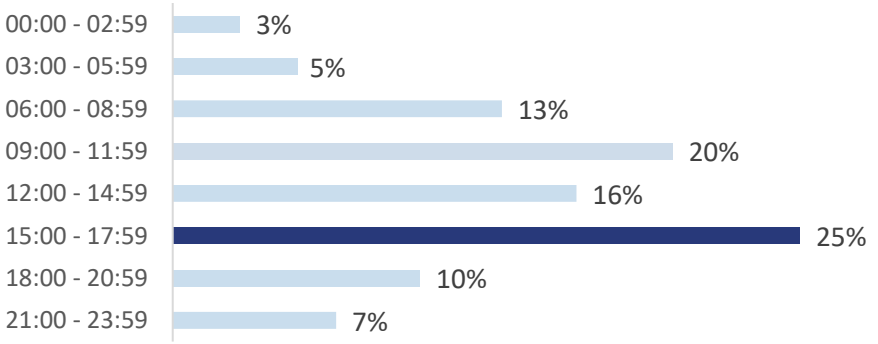
Responden pejalan kaki 100% menggunakan ASDP dan mayoritas kapal penyeberangan untuk tujuan mengunjungi rekan/keluarga.

Base: Semua Responden Pejalan Kaki (n=1025)

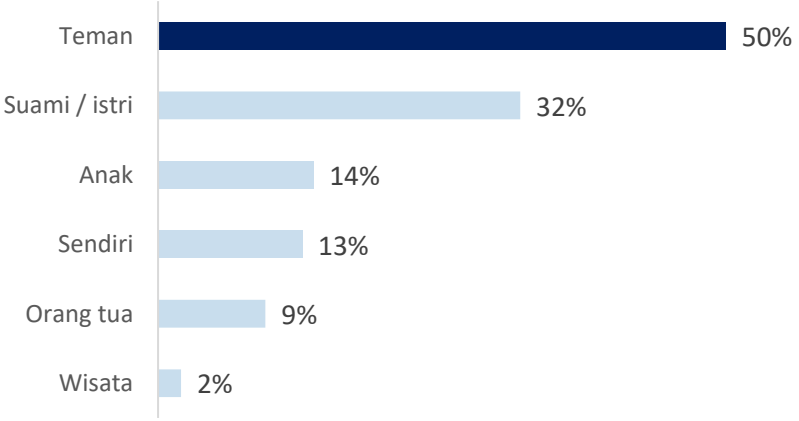
Persebaran Responden



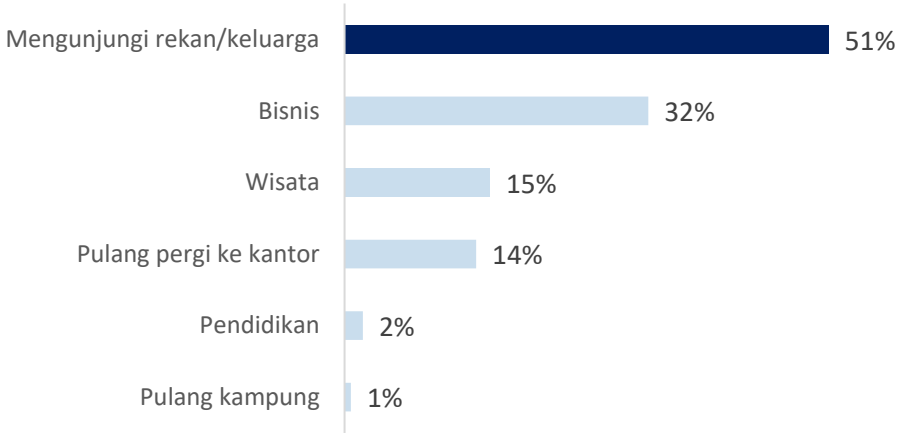
Waktu Penggunaan Kapal Penyebrangan



Companion Perjalanan



Alasan Menggunakan Kapal penyebrangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

Cabang Singkil

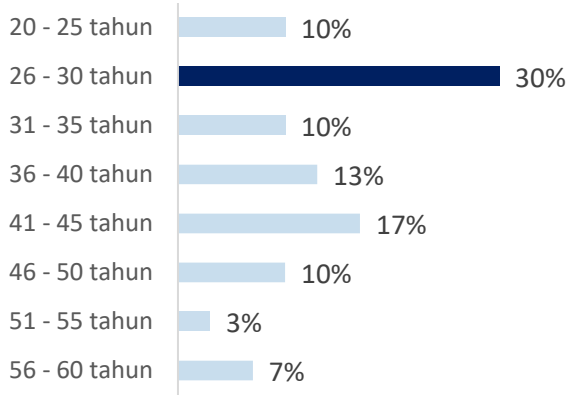
PROFIL DEMOGRAFIS CABANG SINGKIL – PEJALAN KAKI

Mayoritas responden pejalan kaki Singkil menggunakan kapal dari pukul 9 malam hingga 12 malam

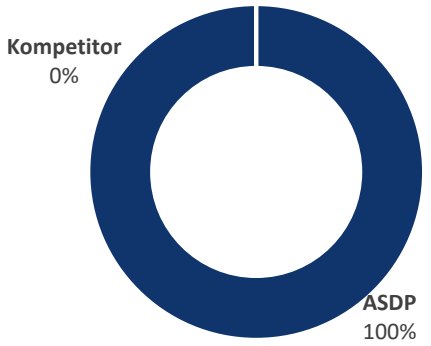
Base: Responden Pejalan Kaki Singkil (n=30)

Jenis Kelamin

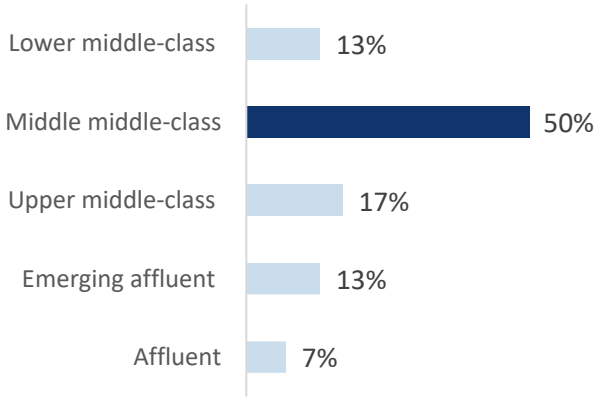
Usia



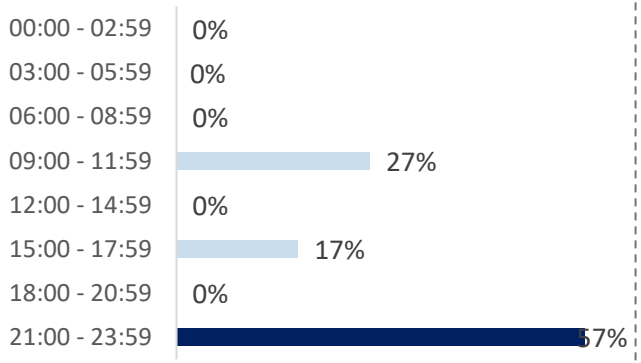
Persebaran Responden



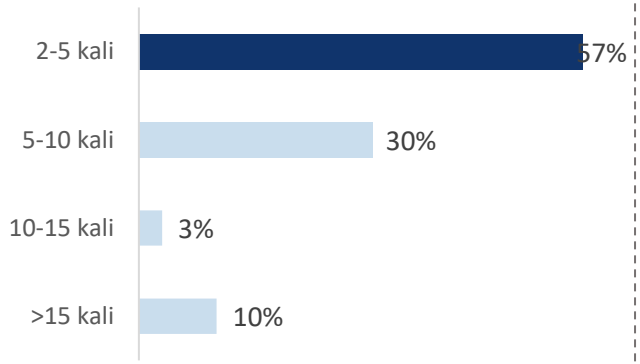
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

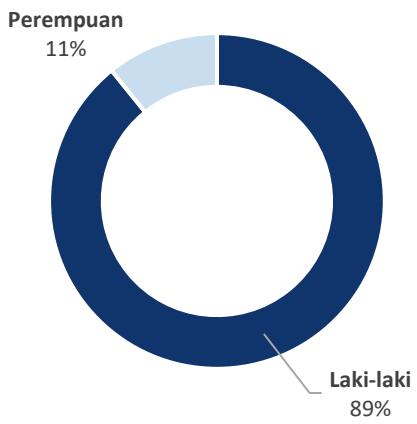
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG SINGKIL – BERKENDARA

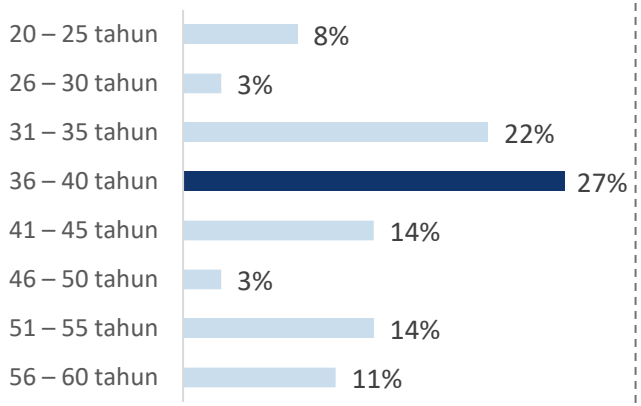
Sama dengan pejalan kaki, mayoritas responden berkendara Singkil menggunakan kapal dari pukul 9 pagi hingga 3 sore

Base: Responden Berkendara Singkil (n=20)

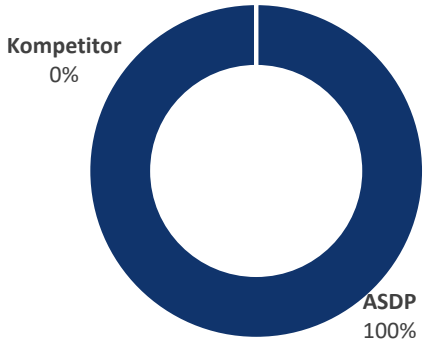
Jenis Kelamin



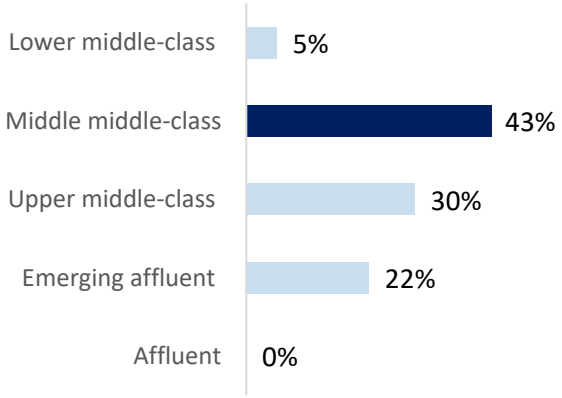
Usia



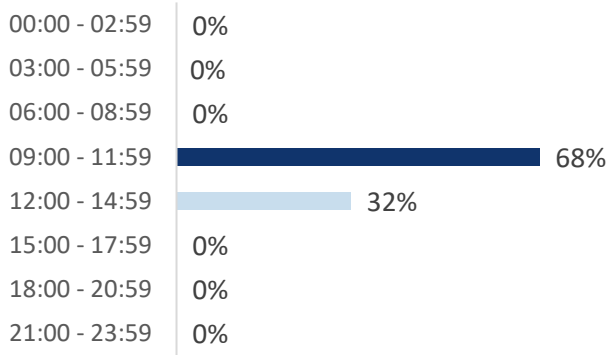
Persebaran Responden



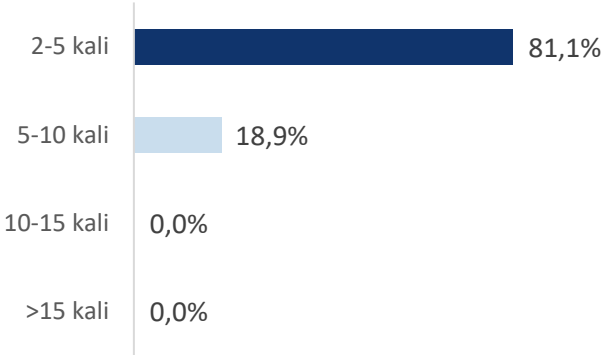
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



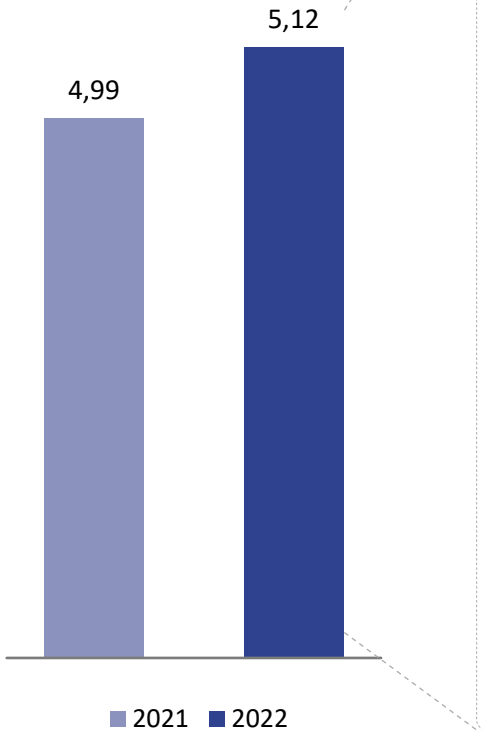
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

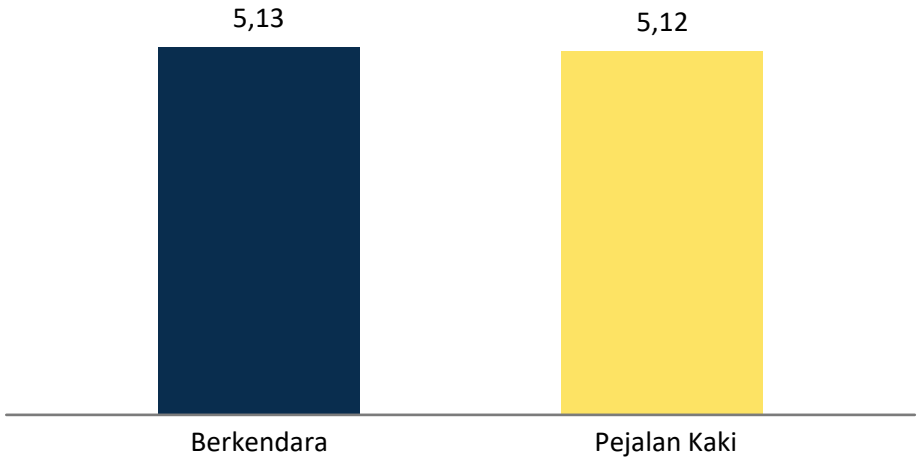
CABANG SINGKIL

Nilai kepuasan Cabang Singkil secara keseluruhan meningkat di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Kapal	**5,13**	**5,12**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

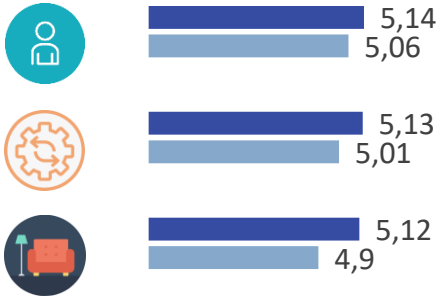
© 2022

CABANG SINGKIL

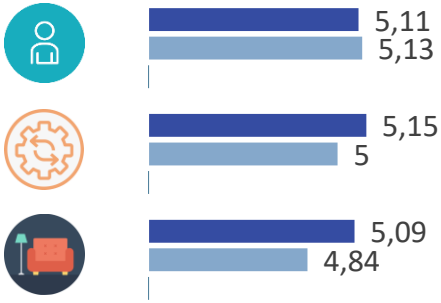
Nilai kepuasan di Cabang Singkil menurut 3P sudah cukup baik

PELABUHAN

BERKENDARA



KAPAL



*) Pelabuhan bukan milik ASDP

PEJALAN KAKI

2022 **2021** **2020**

People *Process* *Physical Evidence*

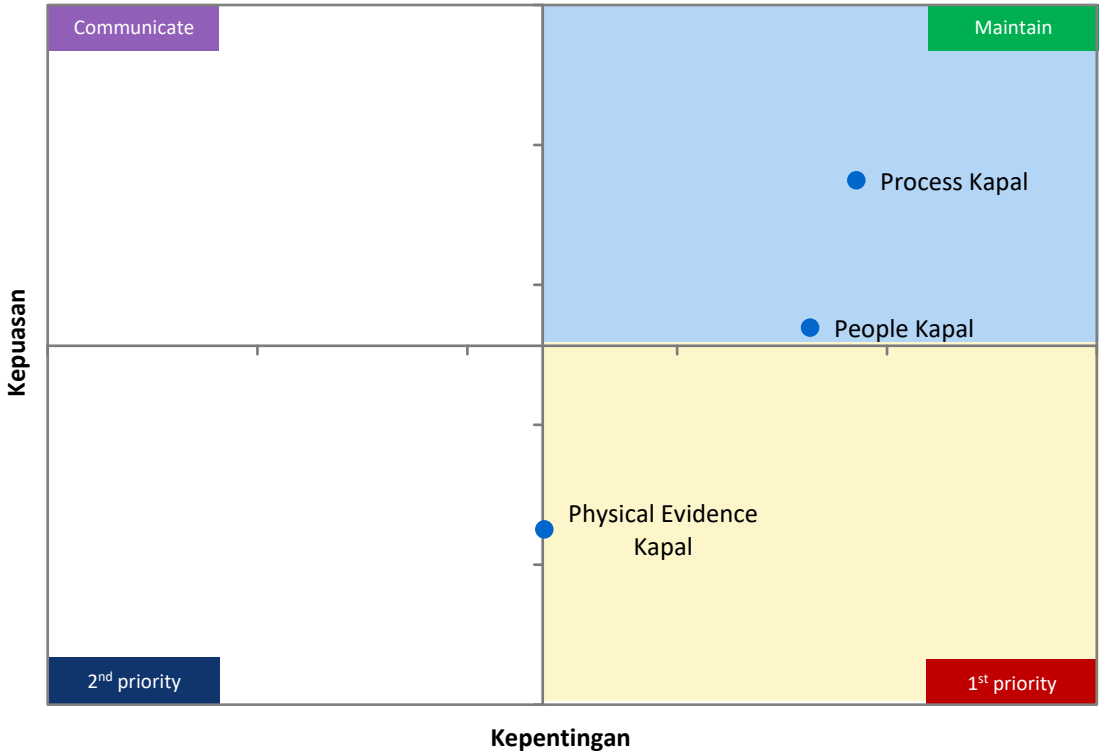
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *people* dan *process* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* di kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di Kapal

- Tingkat kepuasan layanan petugas Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Process – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan
- Kemudahan mendapatkan lokasi parkir di dalam ferry

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Kenyamanan ruang lesehan
- Kebersihan toilet
- Ketersediaan layanan hiburan di kapal

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

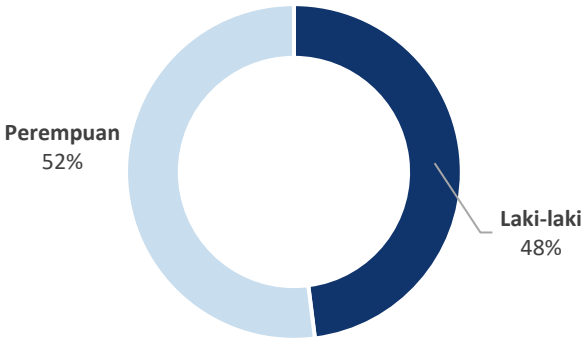
Cabang Padang

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG PADANG – PEJALAN KAKI

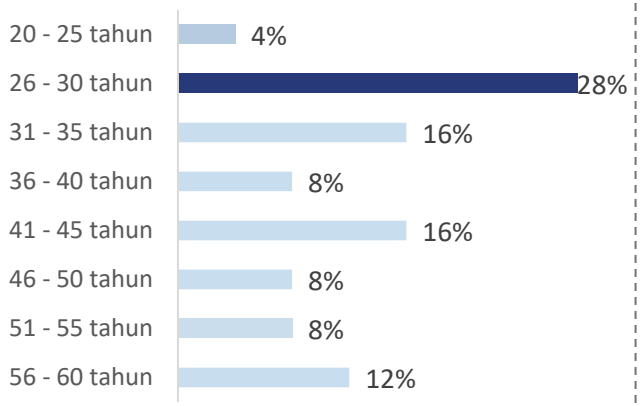
Mayoritas responden pejalan kaki Padang adalah pria berumur 26-30 tahun dan semuanya menggunakan ASDP

Base: Responden Pejalan Kaki Padang (n=20)

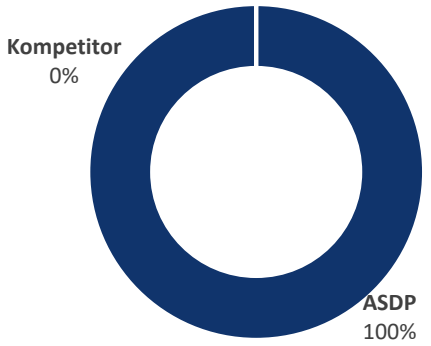
Jenis Kelamin



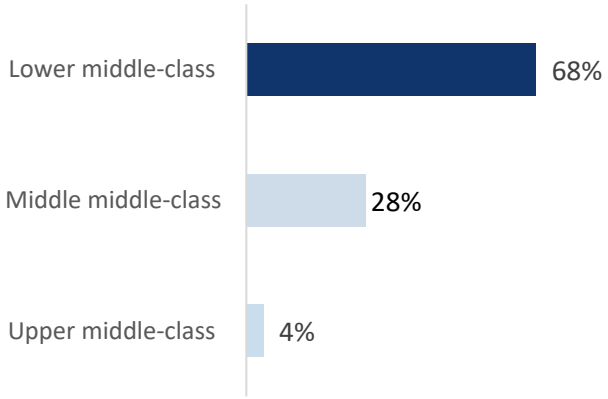
Usia



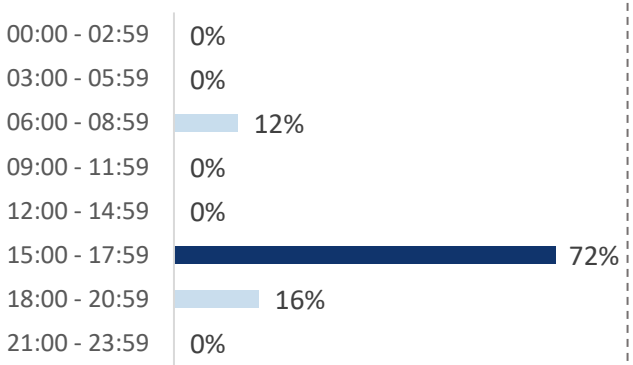
Persebaran Responden



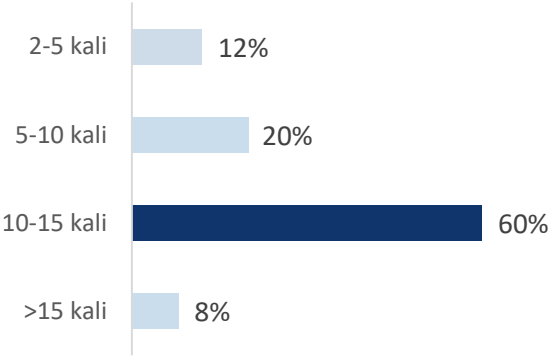
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

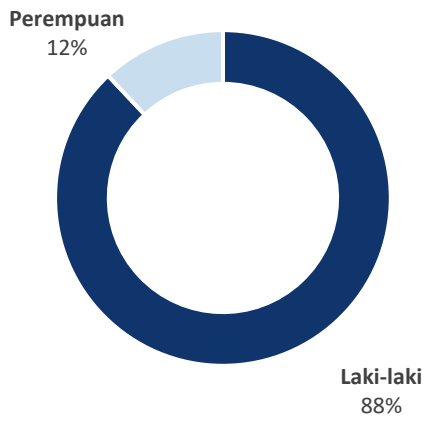
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG PADANG – BERKENDARA

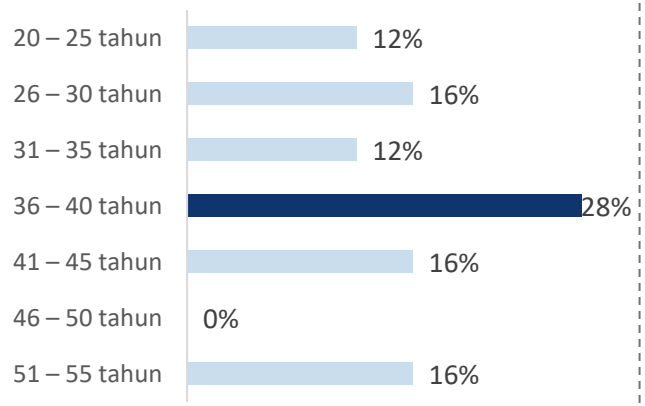
Mayoritas responden berkendara Padang adalah laki-laki berusia 36-40 tahun dan 100% menggunakan ASDP

Base: Responden Berkendara Padang (n=25)

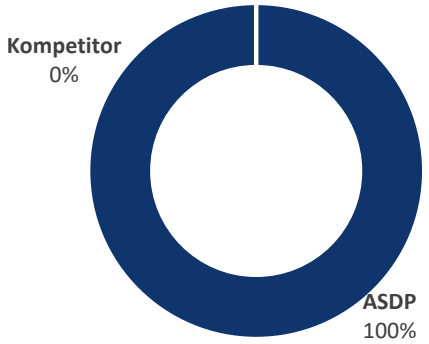
Jenis Kelamin



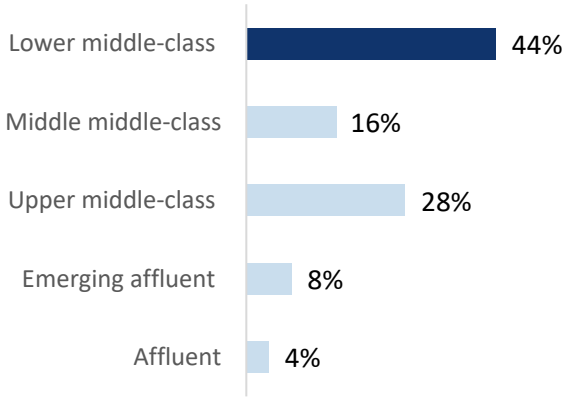
Usia



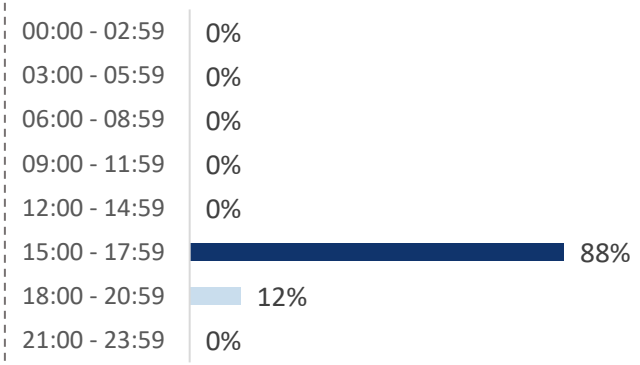
Persebaran Responden



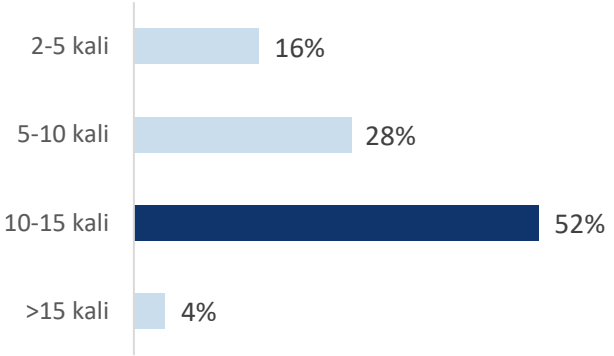
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

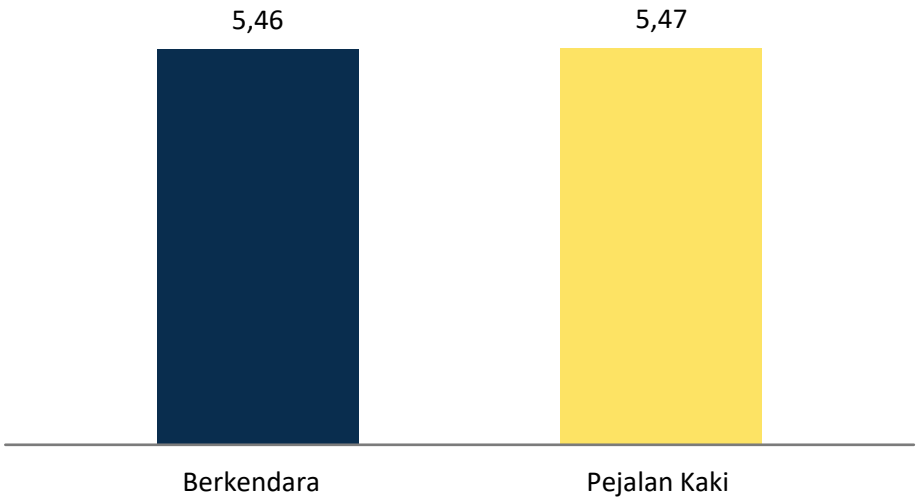
© 2022

CABANG PADANG

Nilai kepuasan Cabang Padang secara keseluruhan meningkat tipis di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan

Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Kapal	**5,46**	**5,47**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

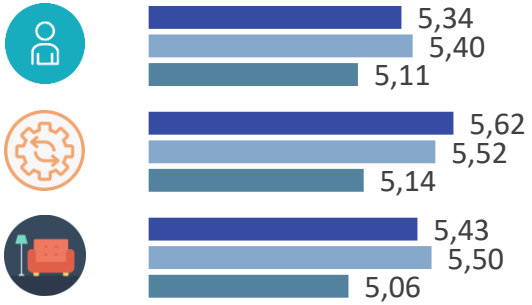
© 2022

CABANG PADANG

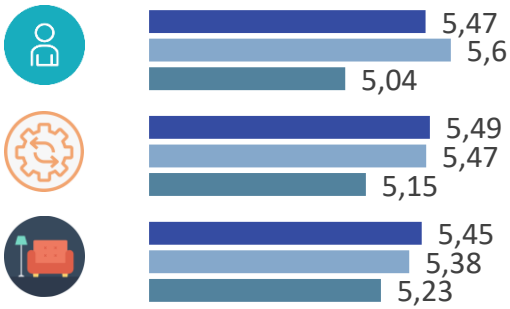
Nilai kepuasan di Cabang Padang menurut 3P cukup baik

PELABUHAN

BERKENDARA



KAPAL



*) Pelabuhan bukan milik ASDP

PEJALAN KAKI

2022 **2021** **2020**

People *Process* *Physical Evidence*

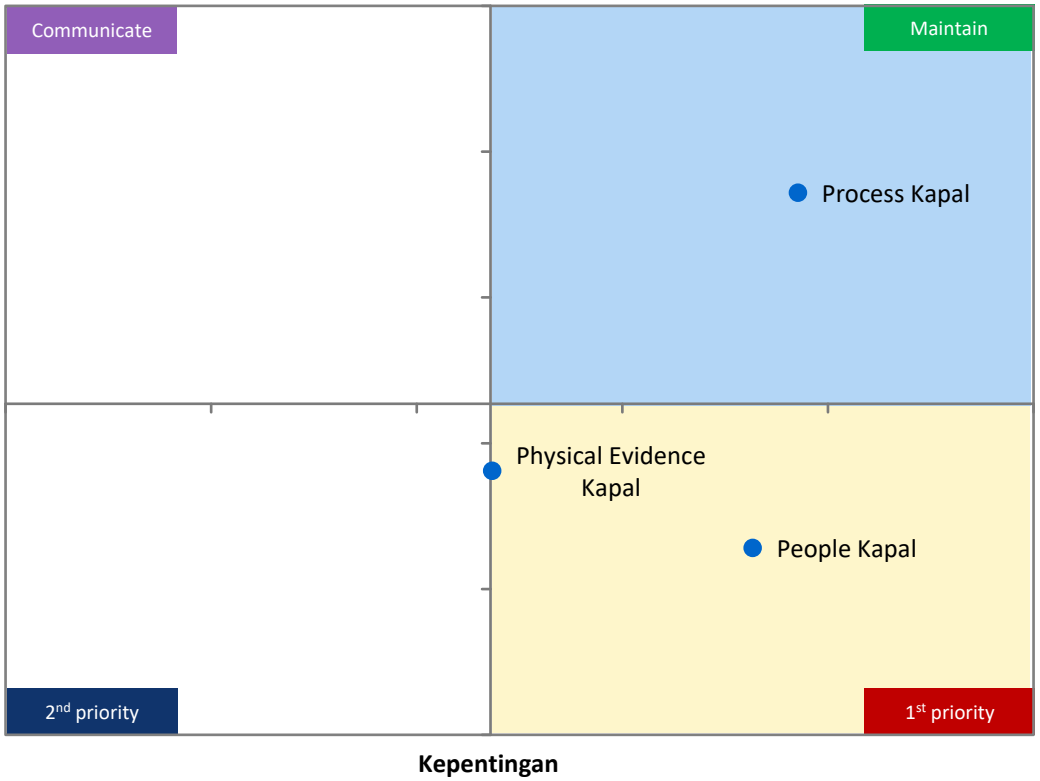
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *process* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *process* dan *physical evidence* di Kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan saat masuk ke kapal
- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Ketersediaan tenan
- Ketersediaan tempat bermain anak di ruang tunggu

People – Di kapal

- Kerapihan dan kebersihan petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

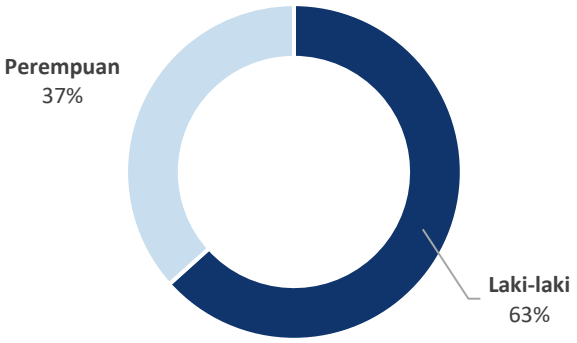
Cabang Banda Aceh

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BANDA ACEH – PEJALAN KAKI

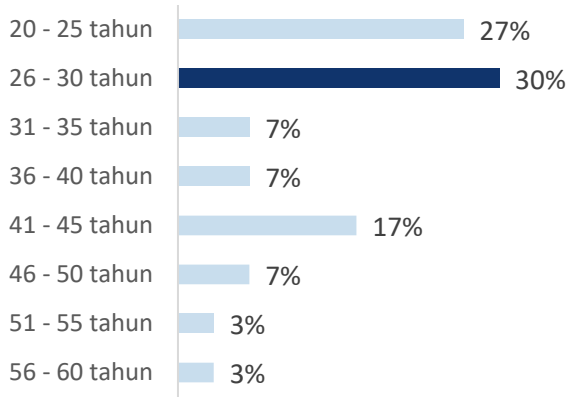
Waktu keberangkatan responden pejalan kaki Banda Aceh mayoritas berada di sore hari

Base: Responden Pejalan Kaki Banda Aceh (n=30)

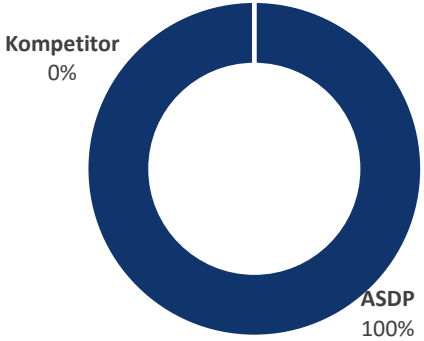
Jenis Kelamin



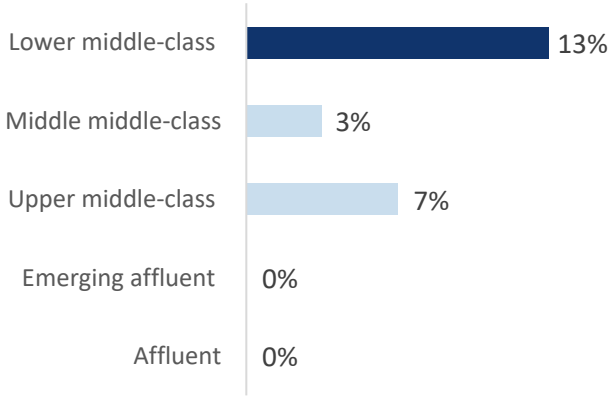
Usia



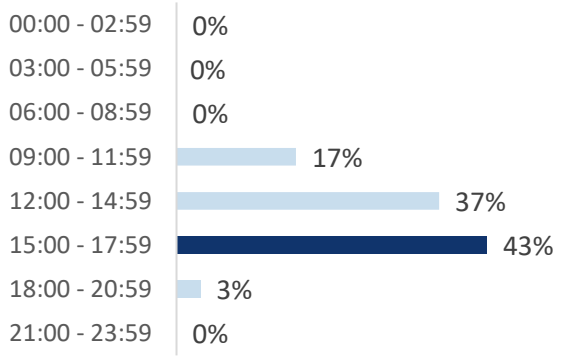
Persebaran Responden



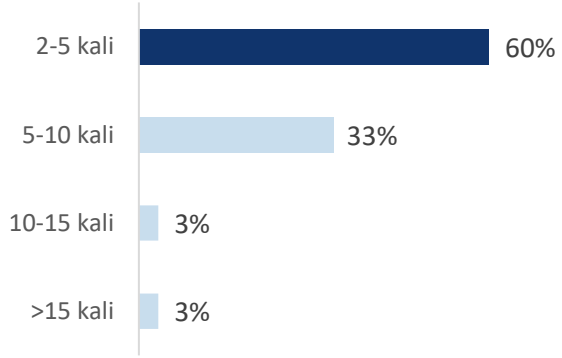
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

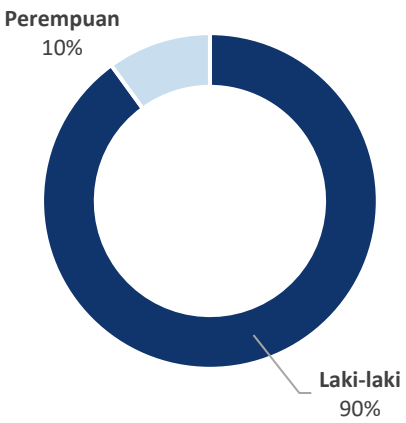
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BANDA ACEH – BERKENDARA

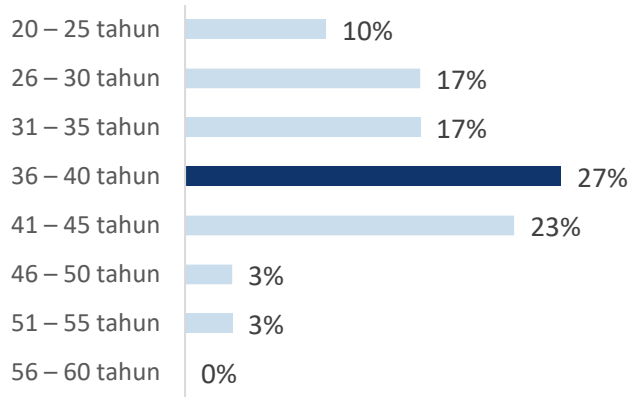
Waktu keberangkatan responden pengendara di Banda Aceh mayoritas berada di pagi dan sore hari

Base: Responden Berkendara Banda Aceh (n=30)

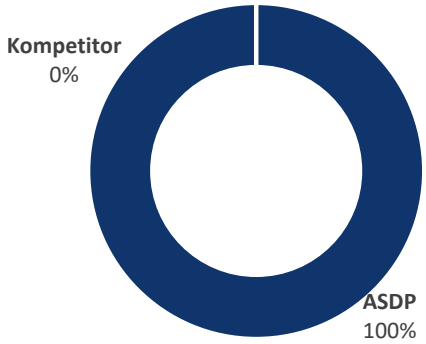
Jenis Kelamin



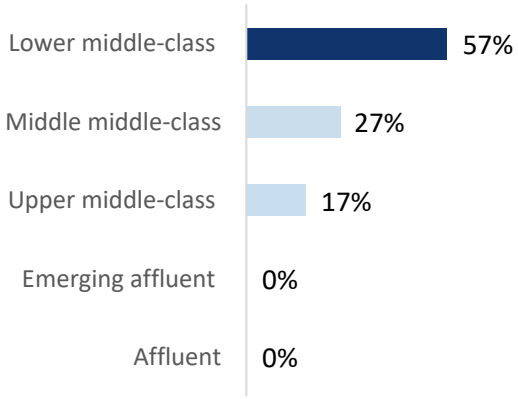
Usia



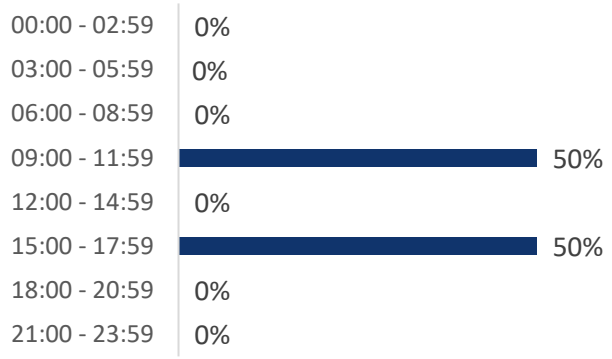
Persebaran Responden



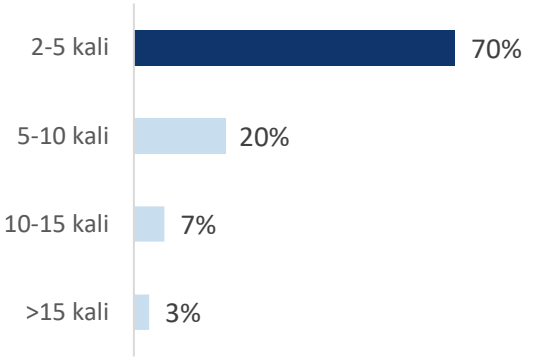
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



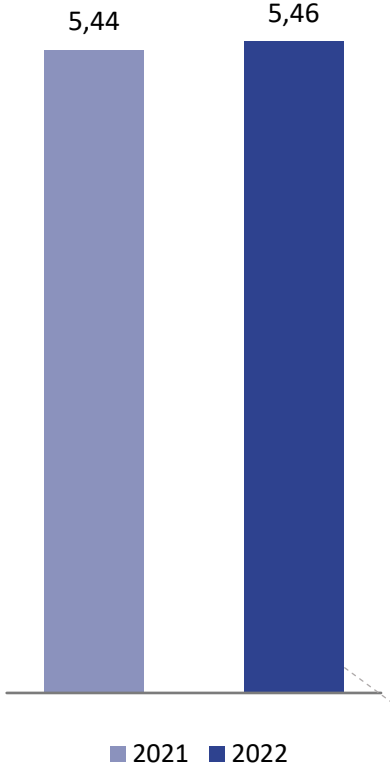
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

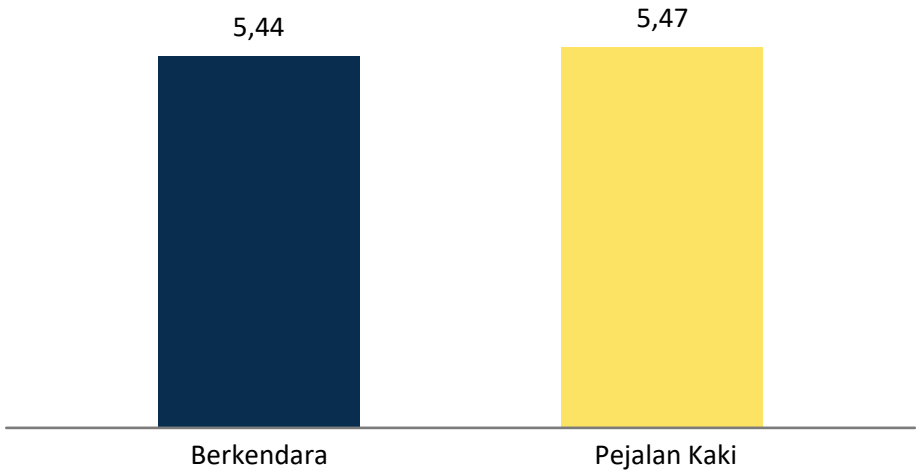
CABANG BANDA ACEH

Nilai kepuasan Cabang Banda Aceh secara keseluruhan meningkat di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Kapal	**5,44**	**5,47**

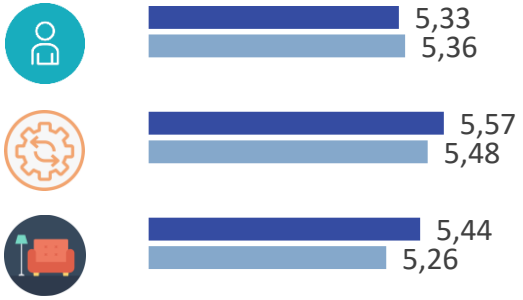
© 2022

CABANG BANDA ACEH

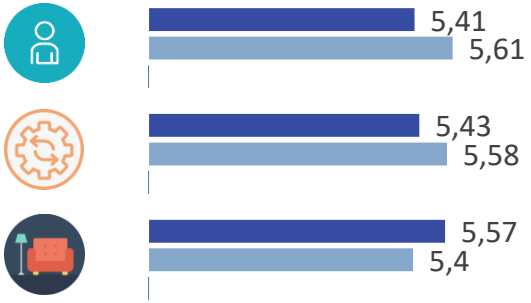
Nilai kepuasan di Cabang Banda Aceh menurut 3P sudah baik

PELABUHAN

BERKENDARA



KAPAL



*) Pelabuhan bukan milik ASDP

PEJALAN KAKI

2022 **2021** **2020**

People *Process* *Physical Evidence*

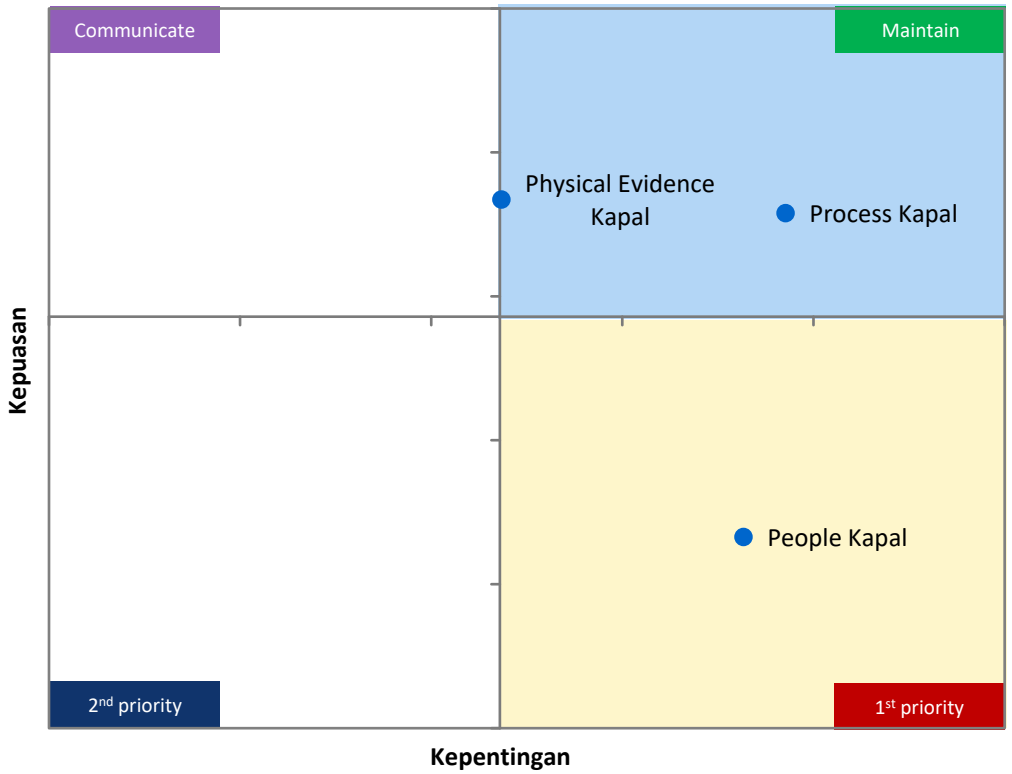
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *Process* dan *Physical Evidence* di Banda Aceh dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *People* di Banda Aceh masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process- Di Kapal

- Tingkat ketepatan waktu jadwal keberangkatan kapal
- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran
- Tingkat keamanan dan keselamatan

Fasilitas – Di Kapal

- Kebersihan ruang tunggu
- Tingkat kenyamanan dan kebersihan akses penyeberangan saat boarding menuju kapal

Atribut yang Perlu Diperhatikan

People – Di Kapal

- Tingkat kepuasan layanan petugas
- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

Cabang Danau Toba

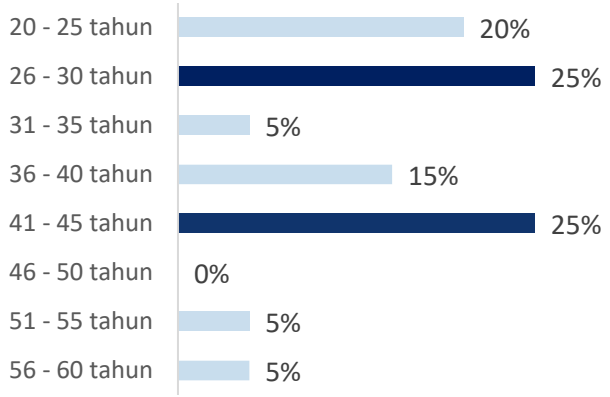
PROFIL DEMOGRAFIS CABANG DANAU TOBA – PEJALAN KAKI

Waktu keberangkatan responden pejalan kaki Danau Toba mayoritas berada di pagi hari

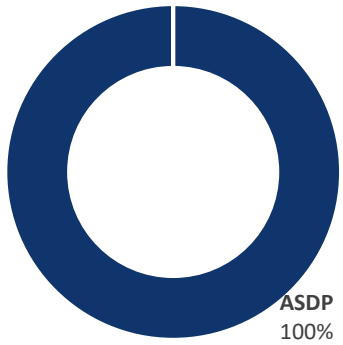
Base: Responden Pejalan Kaki Danau Toba (n=20)

Jenis Kelamin

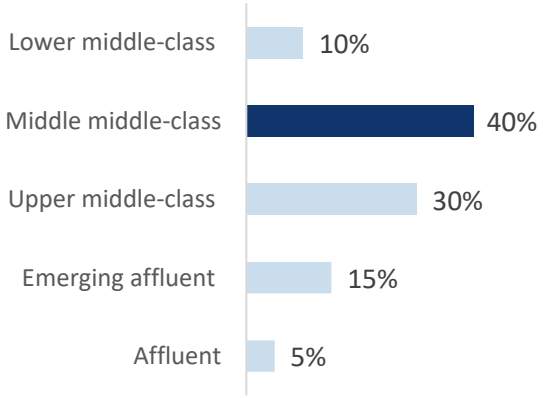
Usia



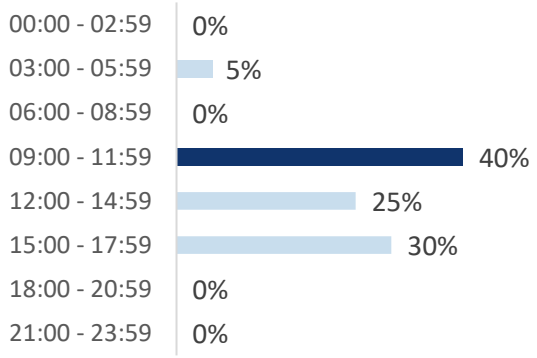
Persebaran Responden



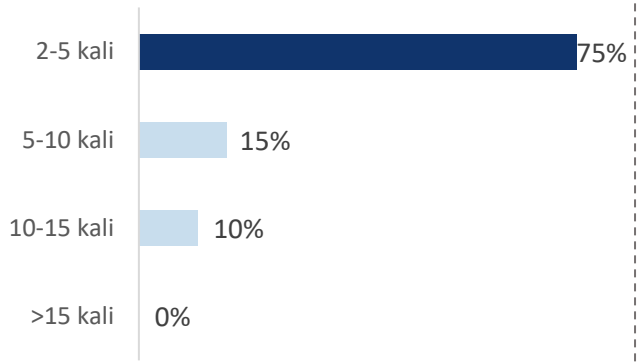
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

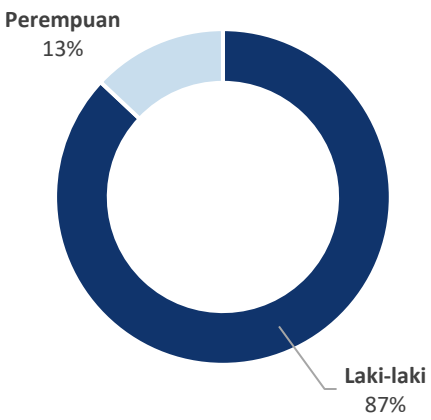
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG DANAU TOBA – BERKENDARA

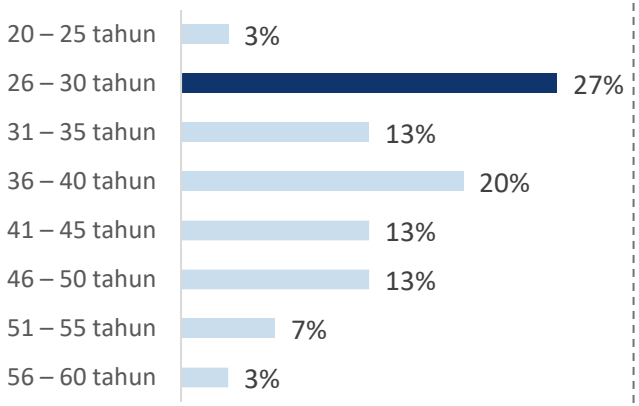
Mayoritas responden berkendara di Cabang Danau Toba merupakan pelanggan ASDP

Base: Responden Berkendara Danau Toba (n=30)

Jenis Kelamin

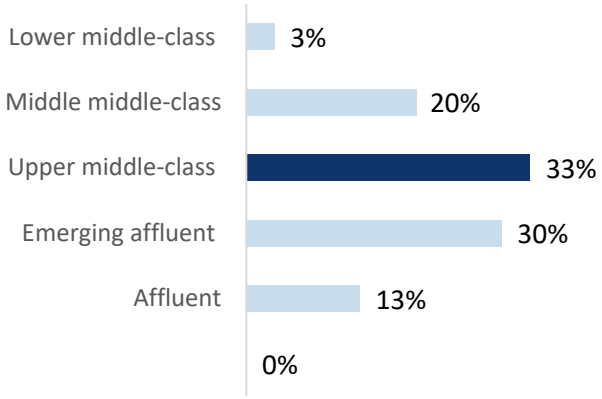


Usia

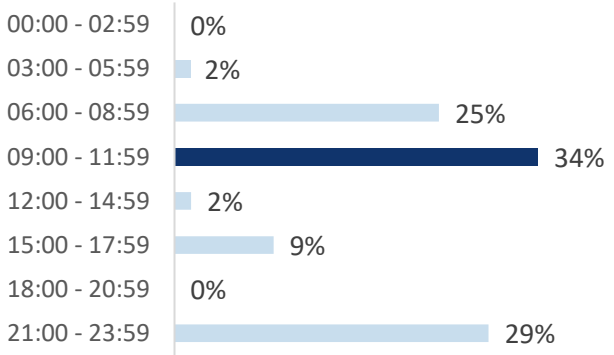


Persebaran Responden

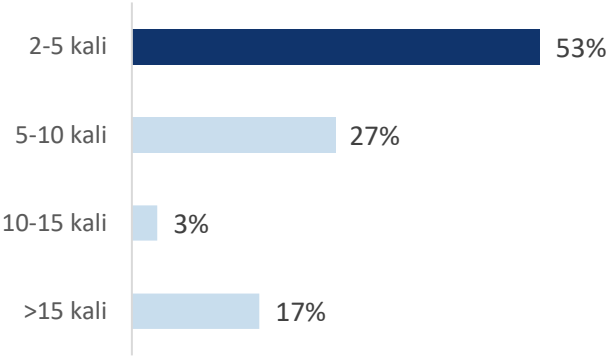
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

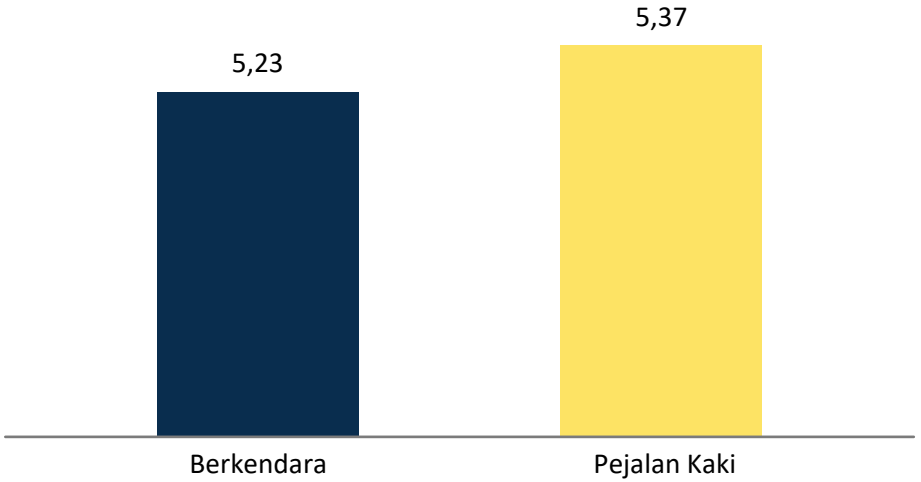
© 2022

CABANG DANAU TOBA

Nilai kepuasan Cabang Danau Toba secara keseluruhan menurun tipis di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan

Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan	**5.10**	**5.38**
Kapal	**5.36**	**5.36**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG DANAU TOBA

Nilai kepuasan di Cabang Danau Toba menurut 3P cukup baik

PELABUHAN

KAPAL

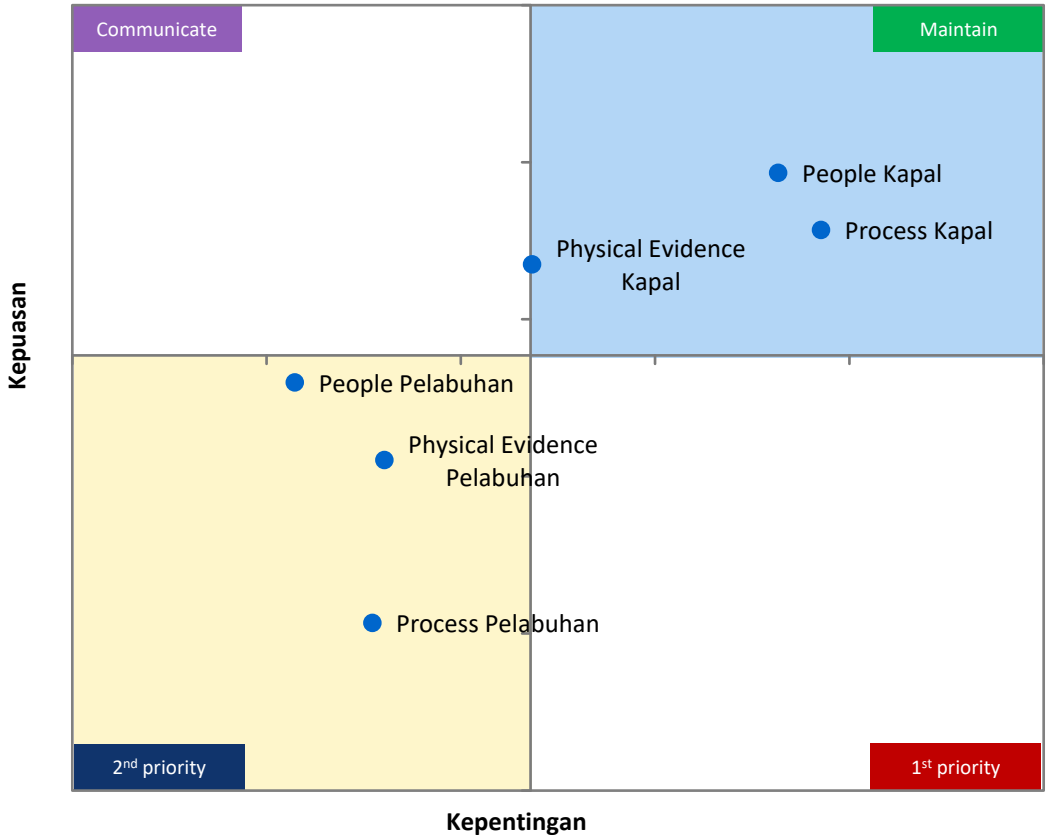
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *physical evidence, people, dan process* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence, process,* dan *people* di pelabuhan masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Fasilitas – Di Kapal
- Kebersihan ruang tunggu dan ruang lesehan
- Kenyamanan ruang lesehan

Process – Di Kapal
- Tingkat keamanan dan keselamatan saat masuk ke kapal ferry
- Kemudahan mendapatkan lokasi parkir di dalam ferry

People – Di Kapal
- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Pelabuhan
- Tingkat ketersediaan *payment channel* pembayaran
- Kondisi dan kualitas jembatan masuk ke dalam ferry

Process – Di Pelabuhan
- Kemudahan proses pembelian tiket online
- Kemudahan mendapatkan informasi yang dibutuhkan saat boarding menuju kapal

People – Di Pelabuhan
- Kejelasan informasi serta kepuasan terhadap layanan yang diberikan

Source: MarkPlus Analysis, 2022

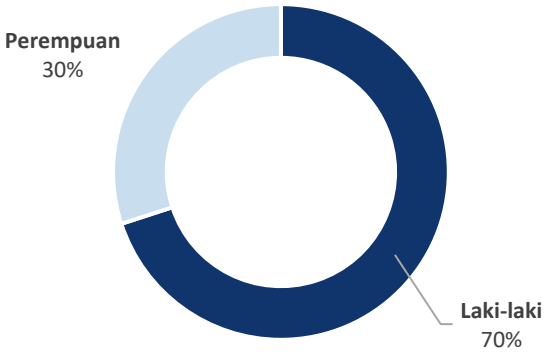
Cabang Batam

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BATAM – PEJALAN KAKI

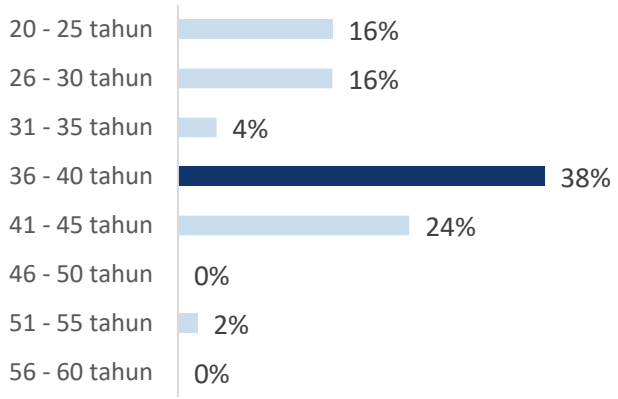
Mayoritas responden pejalan kaki Batam adalah pria berusia produktif dan semuanya menggunakan ASDP

Base: Responden Pejalan Kaki Batam (n=40)

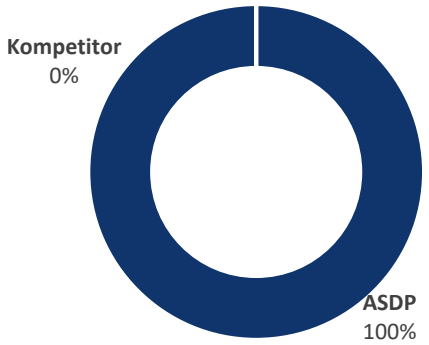
Jenis Kelamin



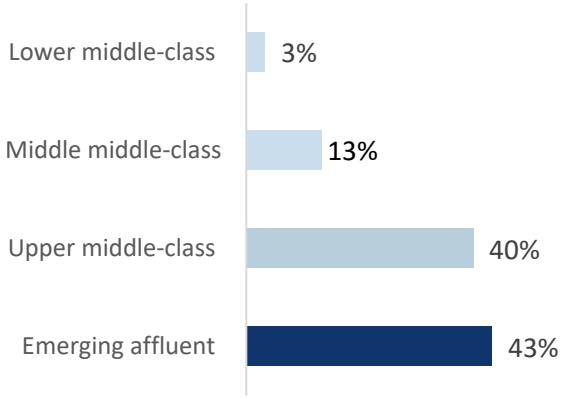
Usia



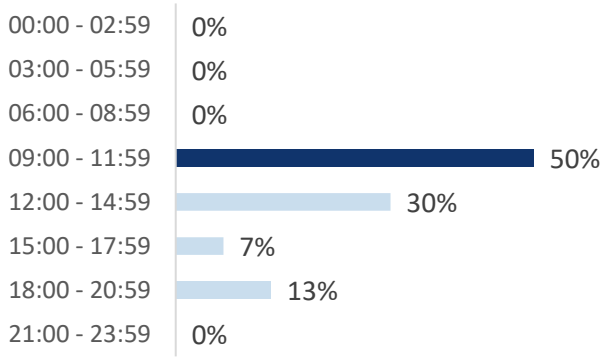
Persebaran Responden



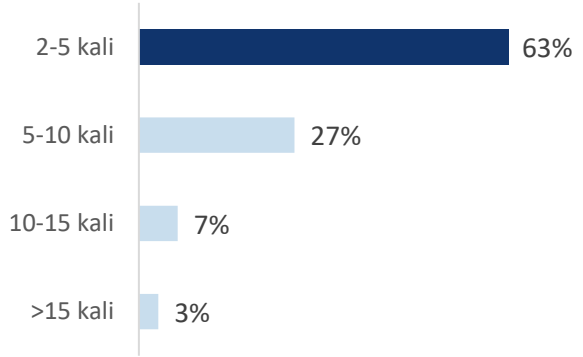
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

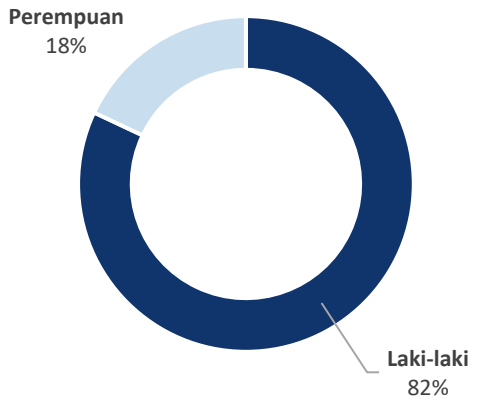
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BATAM – BERKENDARA

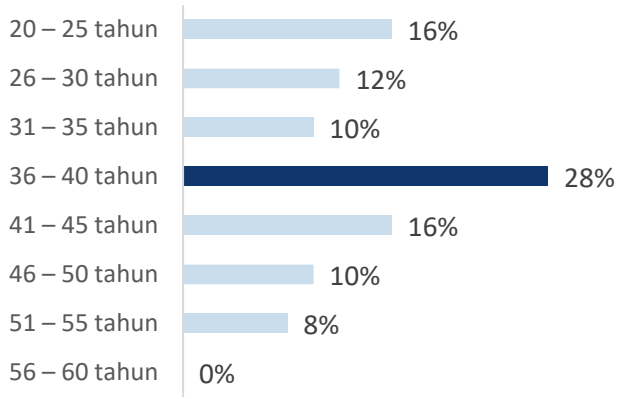
Mayoritas responden adalah pengguna ASDP dan merupakan laki-laki berusia produktif

Base: Responden Berkendara Batam (n=50)

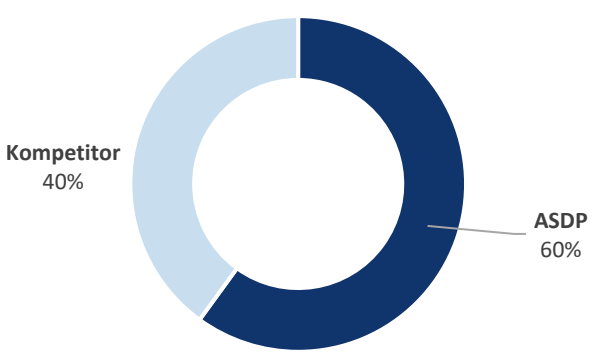
Jenis Kelamin



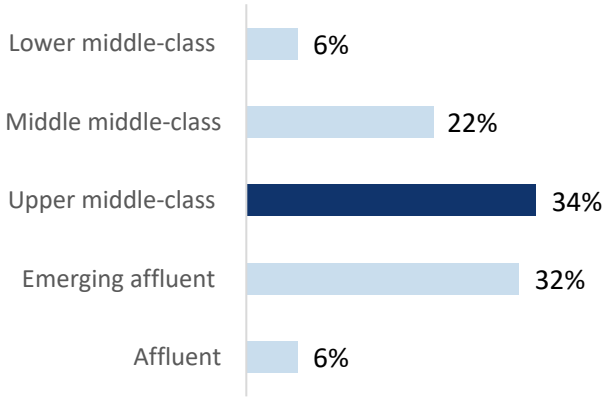
Usia



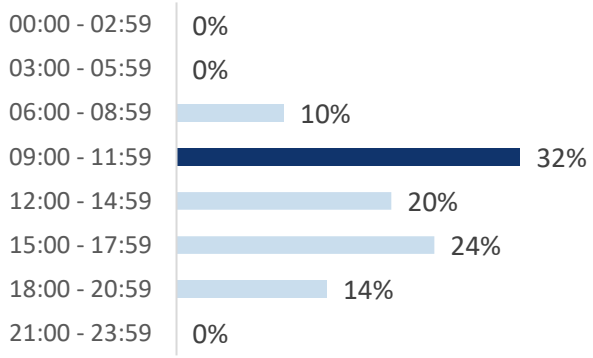
Persebaran Responden



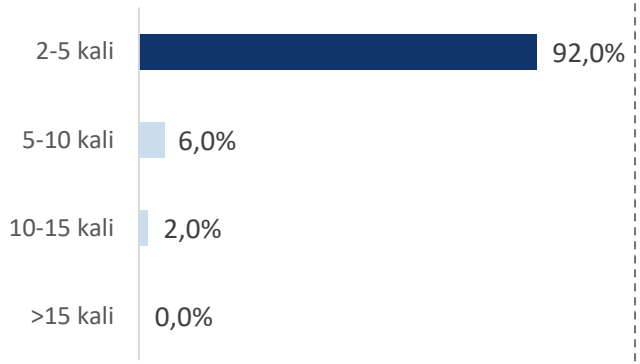
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



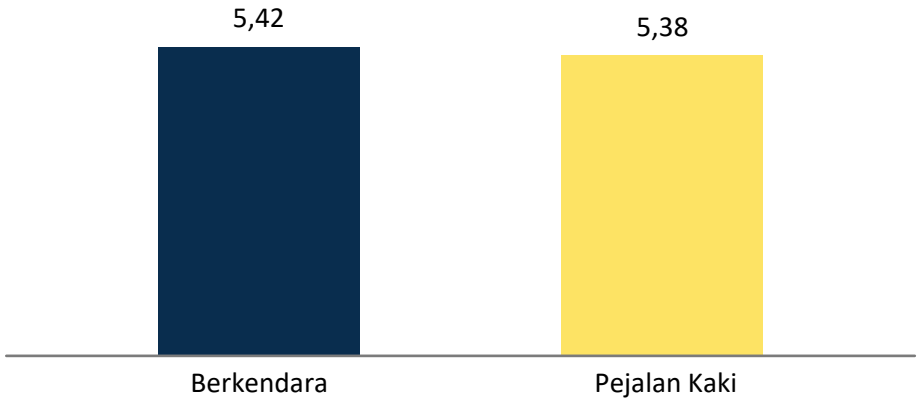
Source: MarkPlus Analysis, 2022

CABANG BATAM

Nilai kepuasan Cabang Batam secara keseluruhan meningkat dalam 2 tahun

Kepuasan Keseluruhan

Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan	**5,42**	**5,41**
Kapal	**5,42**	**5,34**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG BATAM

Nilai kepuasan di Cabang Batam menurut 3P cukup baik

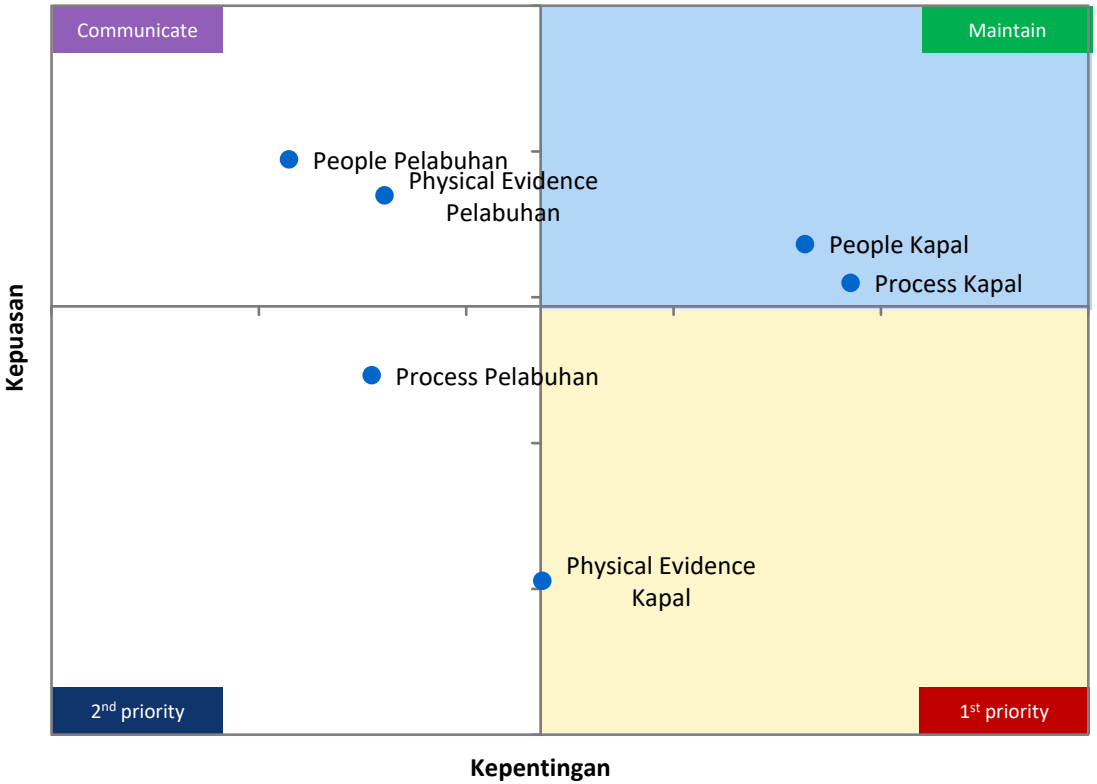
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Kepuasan terhadap layanan cabang Batam sangat baik, seperti terhadap dimensi *people* dan *process* di Kapal. Namun demikian, dimensi *physical evidence* di Kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan di atas kapal
- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran

People – Di Kapal

- Tingkat kepuasan layanan petugas
- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Ketersediaan tempat bermain anak
- Variasi tenan

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

Cabang Bangka

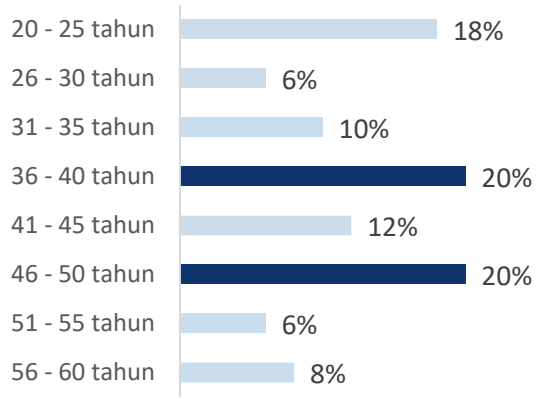
PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BANGKA – PEJALAN KAKI

Mayoritas responden pejalan kaki cabang Bangka merupakan pria berusia produktif dan semuanya menggunakan ASDP

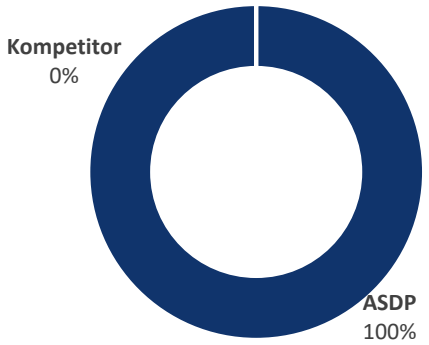
Base: Responden Pejalan Kaki Bangka (n=30)

Jenis Kelamin

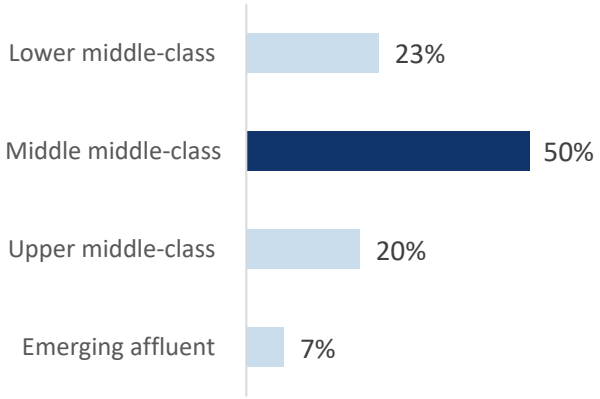
Usia



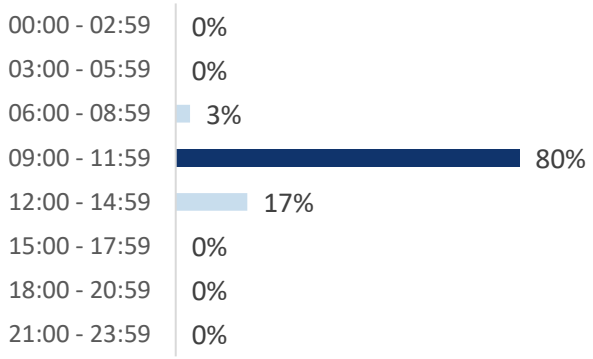
Persebaran Responden



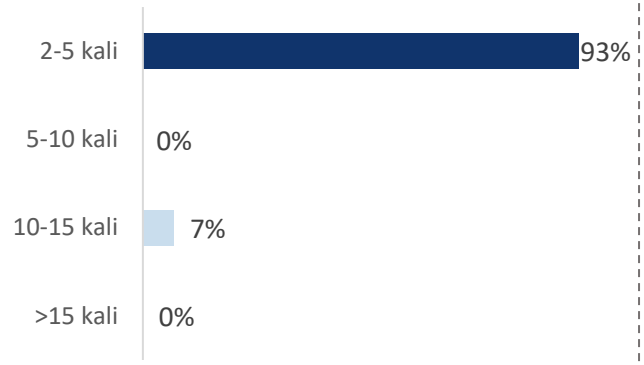
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

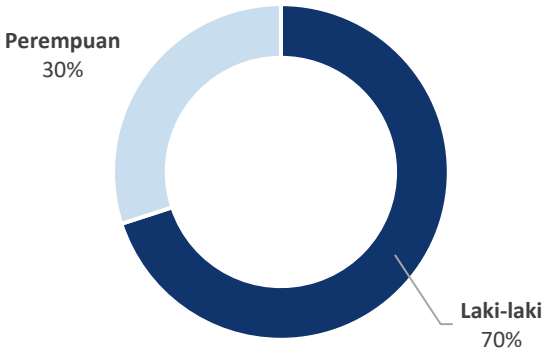
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BANGKA – BERKENDARA

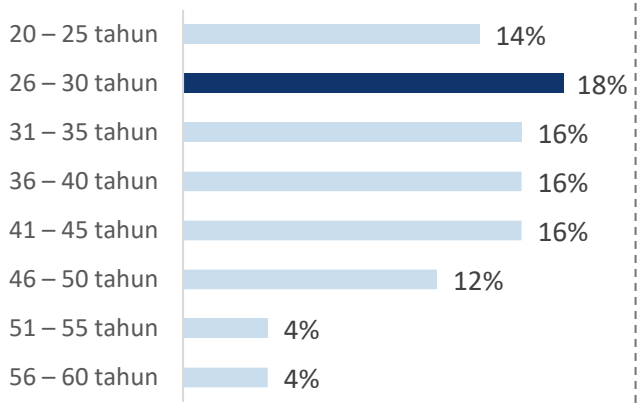
Mayoritas reponden adalah pengguna ASDP yang merupakan pria dari ekonomi *upper middle-class*

Base: Responden Berkendara Bangka (n=50)

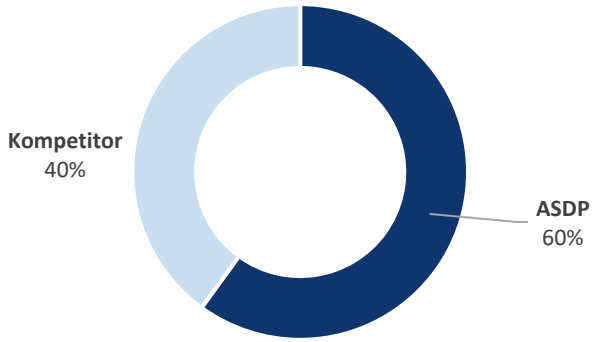
Jenis Kelamin



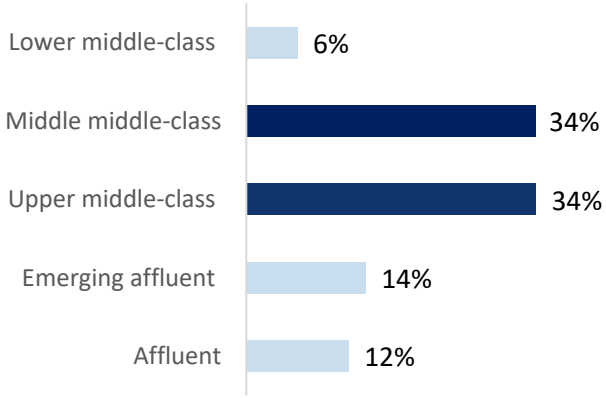
Usia



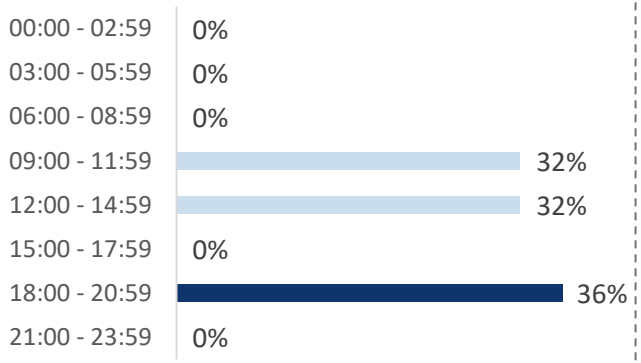
Persebaran Responden



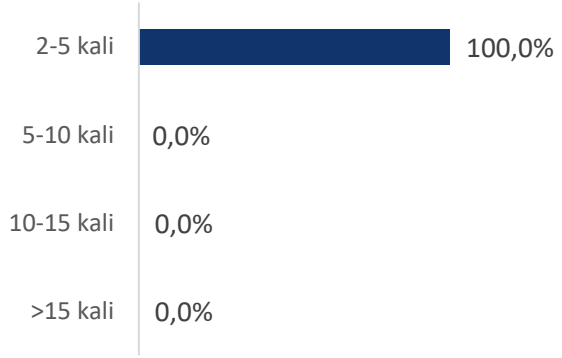
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



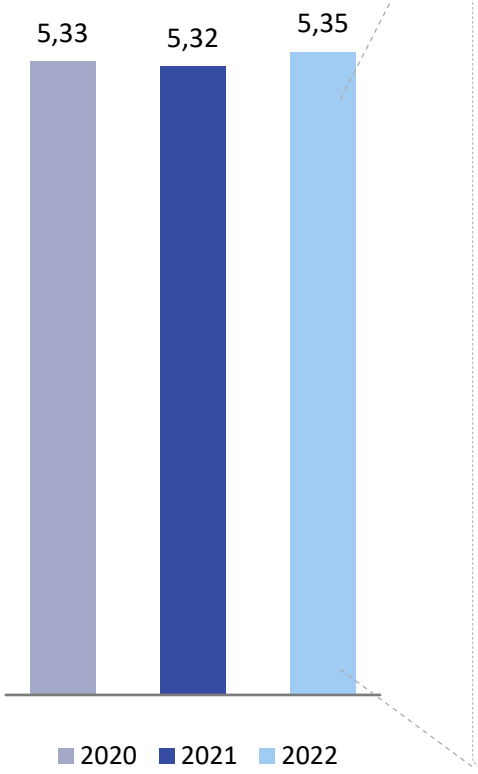
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

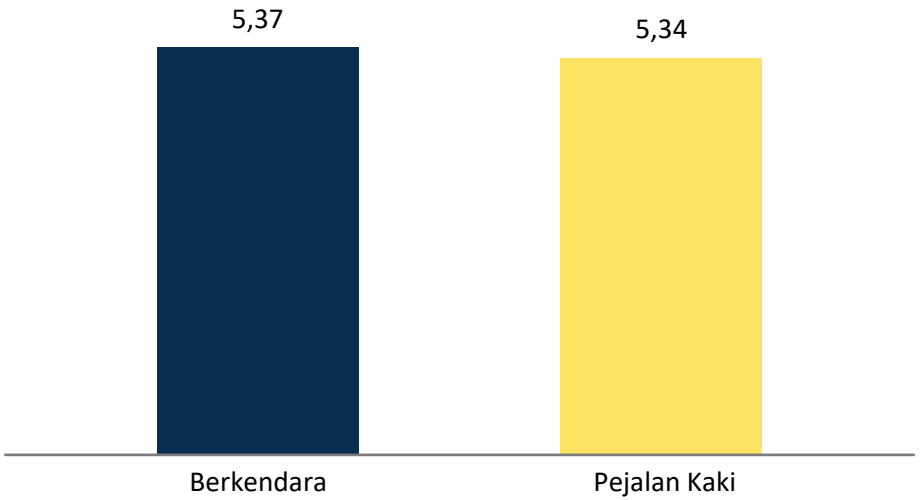
CABANG BANGKA

Nilai kepuasan Cabang Bangka secara keseluruhan meningkat di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan	**5,36**	**5,35**
Kapal	**5,37**	**5,34**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG BANGKA

Nilai kepuasan di Cabang Bangka menurut 3P cukup baik

PELABUHAN

KAPAL

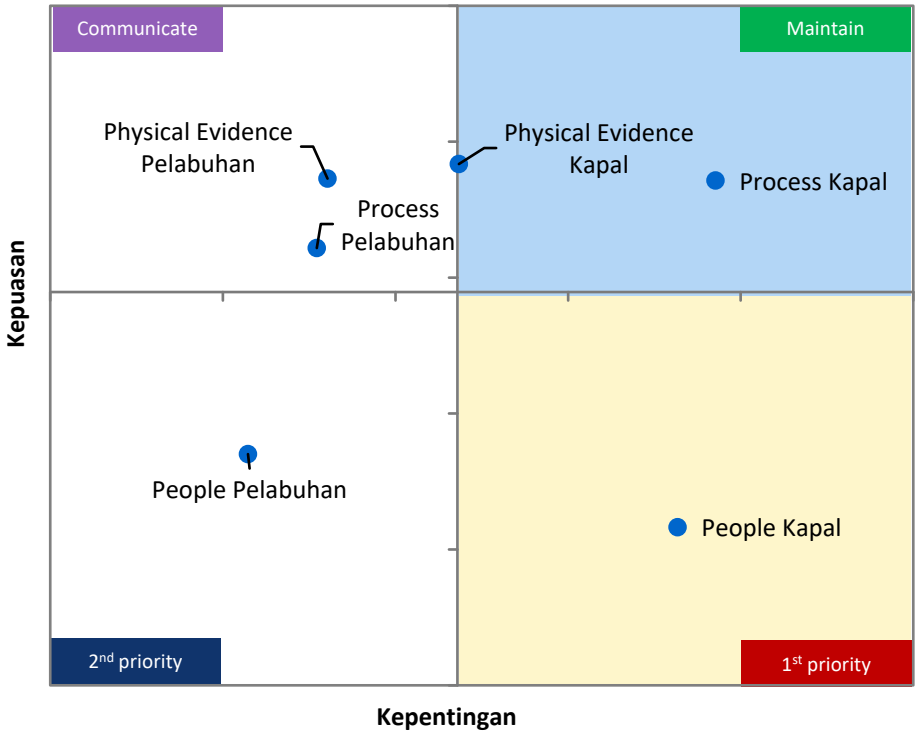
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi proses dan *physical evidence* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *people* di Kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di Kapal
- Tingkat keamanan dan keselamatan
- Kemudahan mendapatkan lokasi parkir

Fasilitas – Di Kapal
- Kebersihan ruang tunggu dan ruang lesehan
- Ketersediaan jumlah tempat duduk

Atribut yang Perlu Diperhatikan

People – Di Kapal
- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat keramahan

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

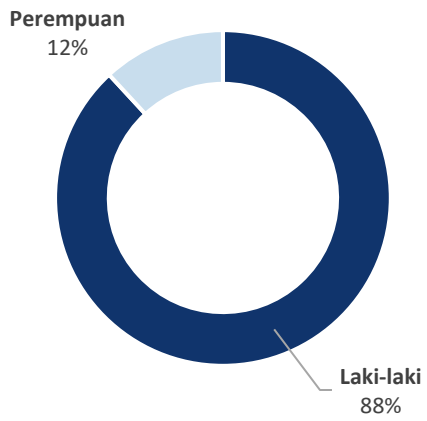
Cabang Merak Reguler

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG MERAK REGULER – PEJALAN KAKI

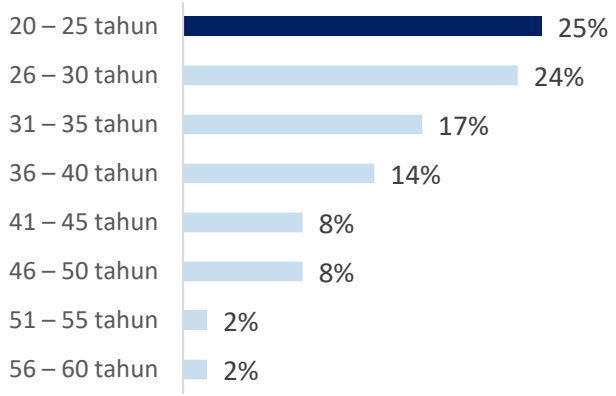
Mayoritas responden pejalan kaki di cabang Merak Reguler adalah laki-laki berusia produktif

Base: Responden Pejalan Kaki Merak (n=20)

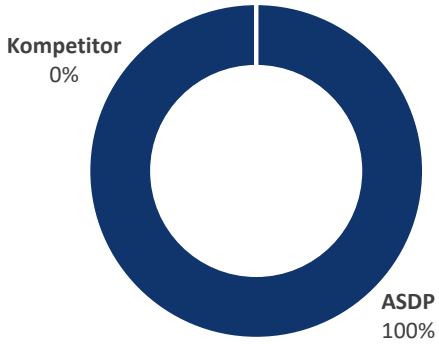
Jenis Kelamin



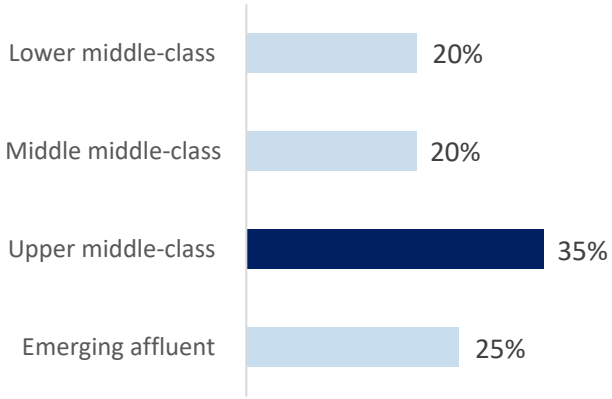
Usia



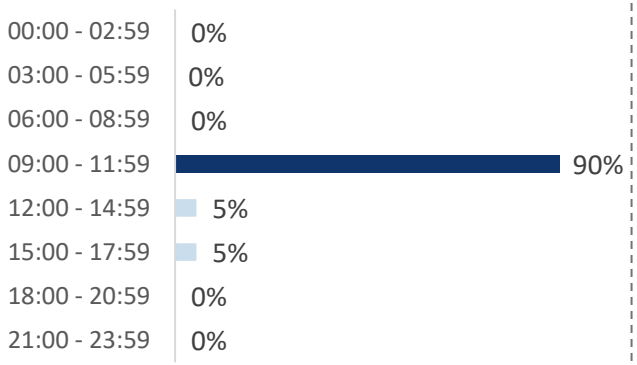
Persebaran Responden



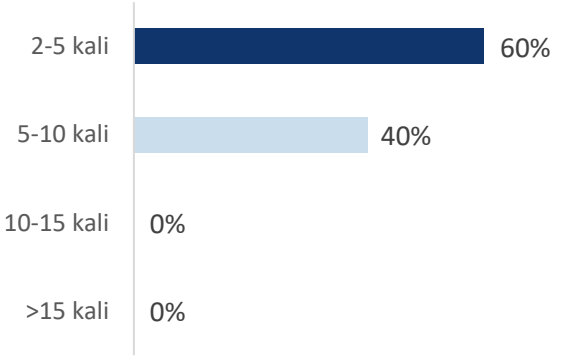
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

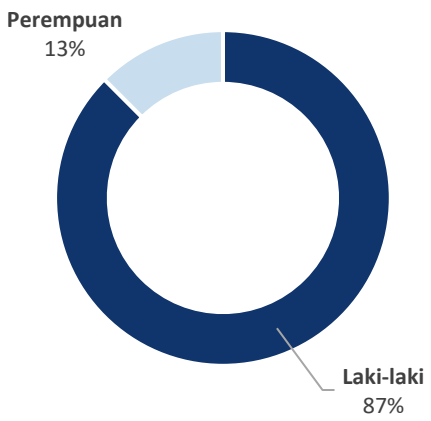
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG MERAK REGULER – BERKENDARA

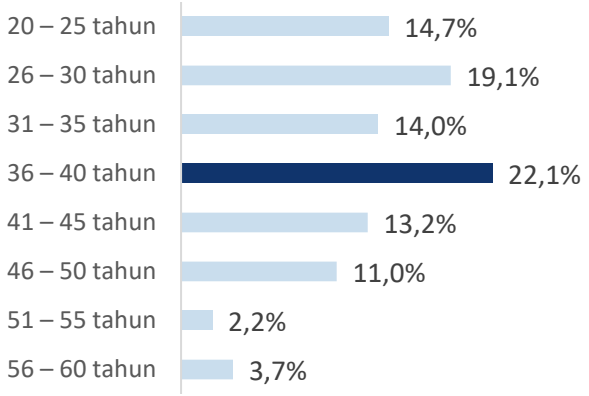
Mayoritas responden berkendara di cabang Merak Reguler adalah laki-laki berusia 20 – 25 tahun dari ekonomi middle-middle class

Base: Responden Berkendara Merak (n=40)

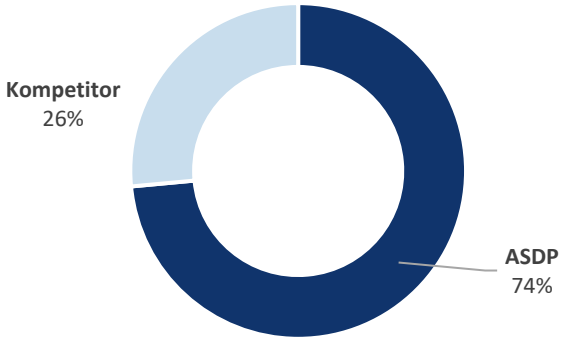
Jenis Kelamin



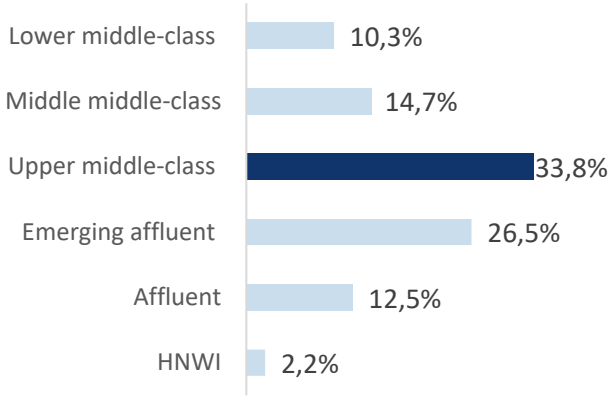
Usia



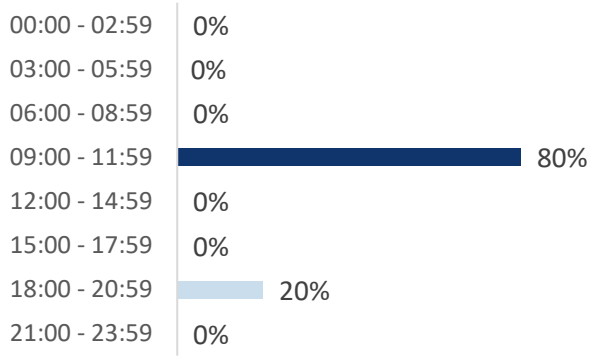
Persebaran Responden



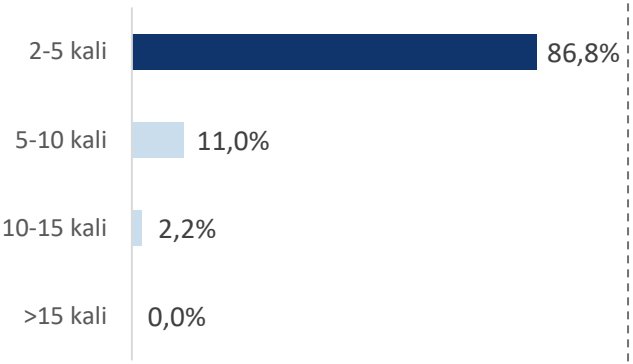
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan

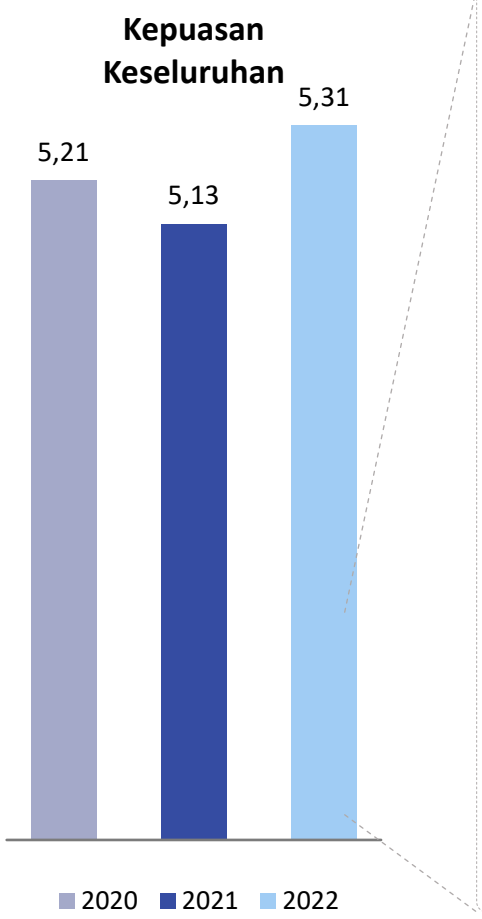


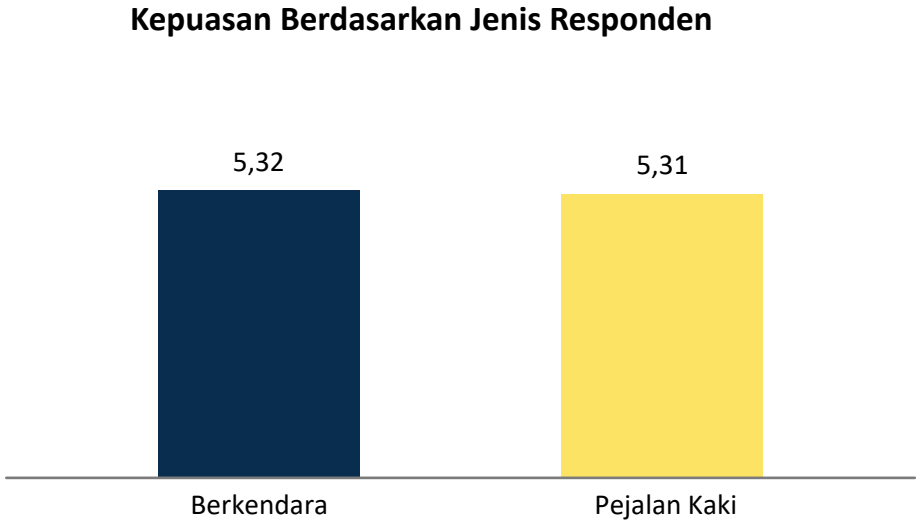
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG MERAK REGULER

Nilai kepuasan Cabang Merak Reguler secara keseluruhan meningkat di tahun 2022





Pelabuhan	**5,32**	**5,25**
Kapal	**5,32**	**5,36**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG MERAK REGULER

Nilai kepuasan di Cabang Merak Reguler menurut 3P cukup baik

PELABUHAN

KAPAL

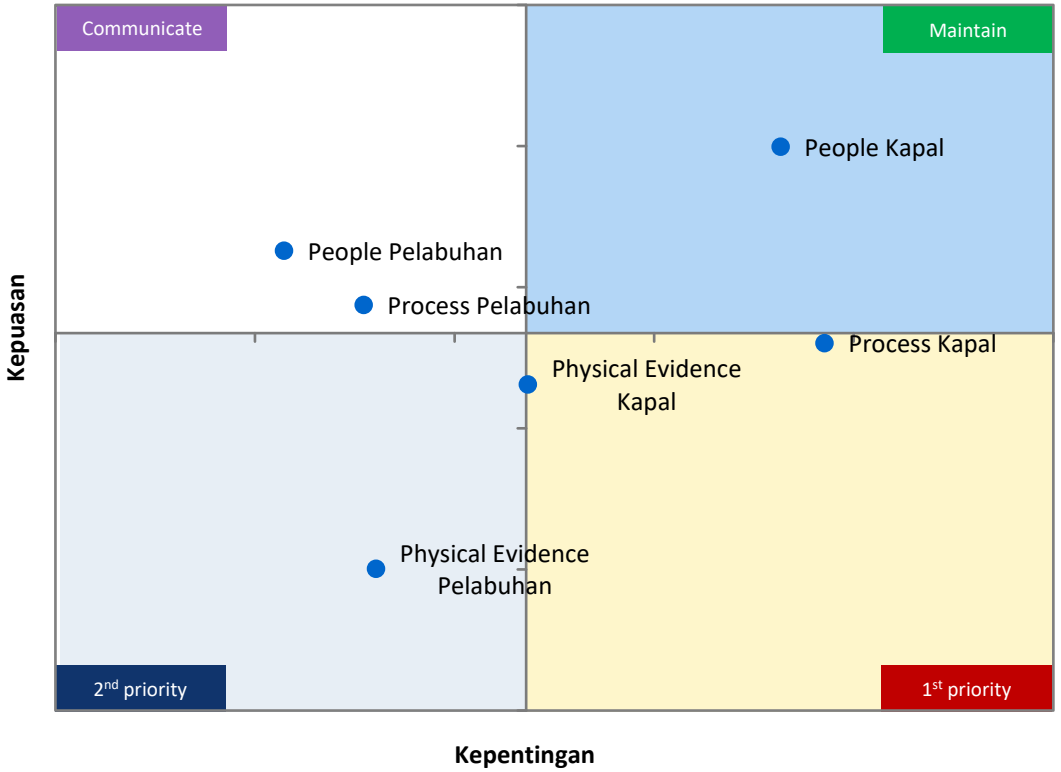
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *people* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* dan *process* baik di atas Kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat keramahan

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Process – Di Kapal

- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran
- Tingkat keamanan dan keselamatan

Fasilitas – Di Kapal

- Kenyamanan ruang lesehan
- Kebersihan toilet

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

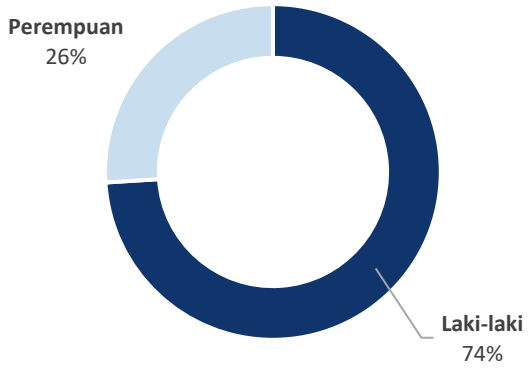
Cabang Merak
Eksekutif

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG MERAK EKSEKUTIF – PEJALAN KAKI

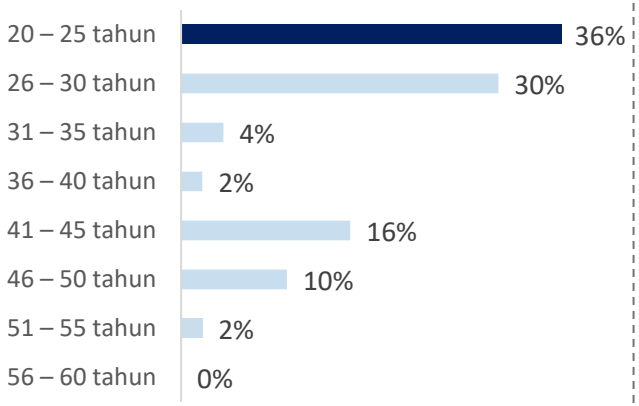
Mayoritas customer Merak Eksekutif pejalan kaki merupakan pria berusia produktif yang menggunakan ASDP

Base: Responden Pejalan Kaki Merak Eksekutif (n=30)

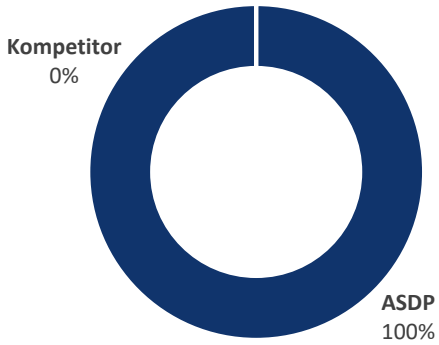
Jenis Kelamin



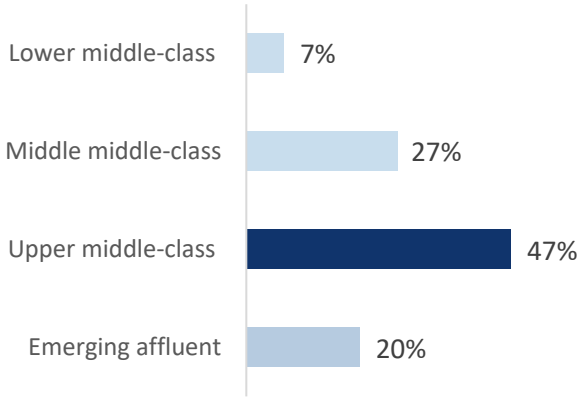
Usia



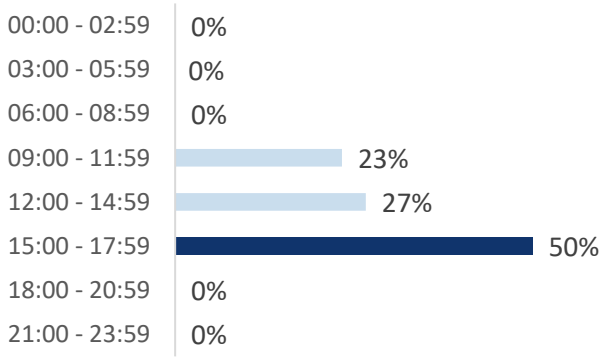
Persebaran Responden



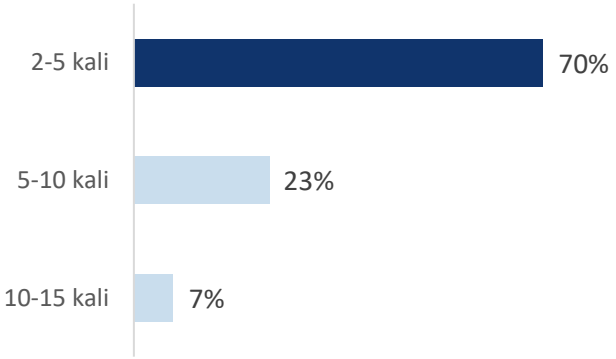
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

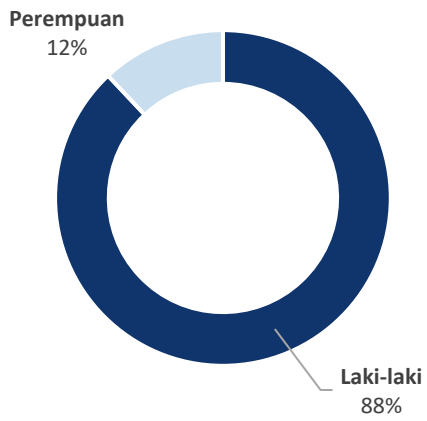
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG MERAK EKSEKUTIF – BERKENDARA

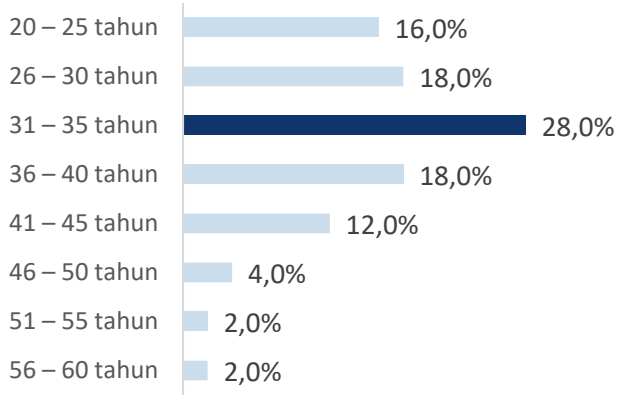
Semua responden berkendara Merak Eksekutif menggunakan jasa layanan ASDP dengan rentang usia 26-30 tahun

Base: Responden Berkendara Merak Eksekutif (n=30)

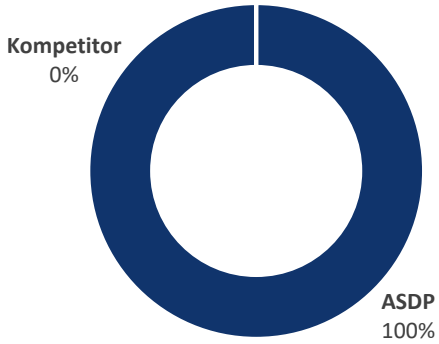
Jenis Kelamin



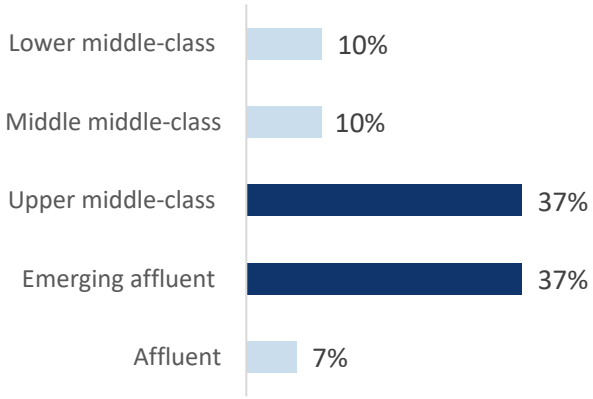
Usia



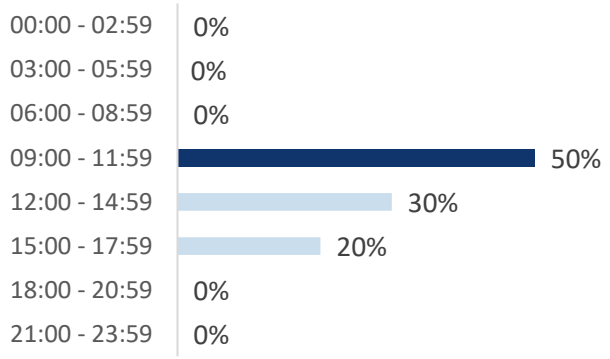
Persebaran Responden



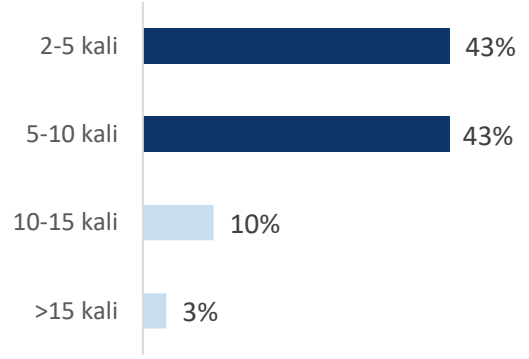
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyebrangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyebrangan dalam 3 bulan



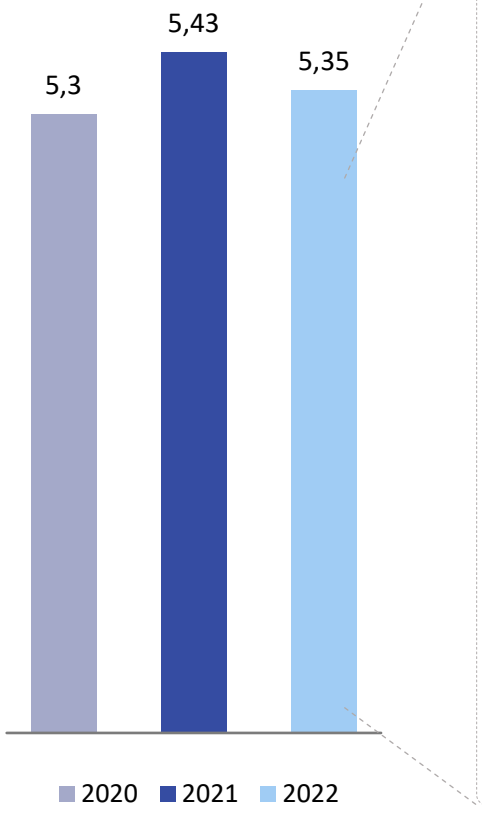
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

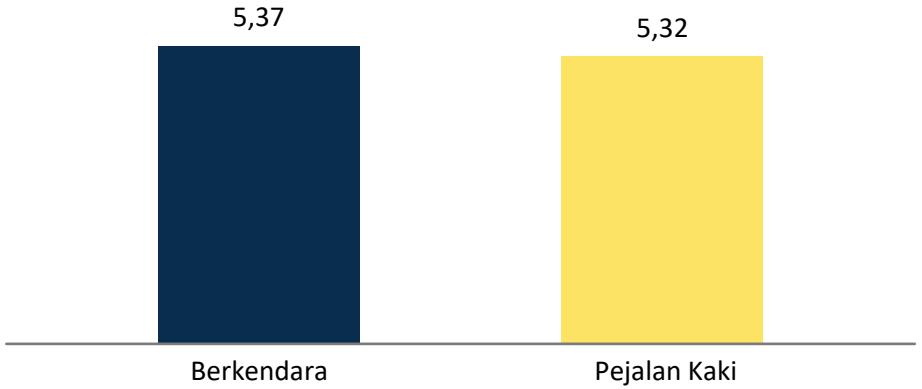
CABANG MERAK EKSEKUTIF

Nilai kepuasan Cabang Merak Eksekutif secara keseluruhan menurun di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



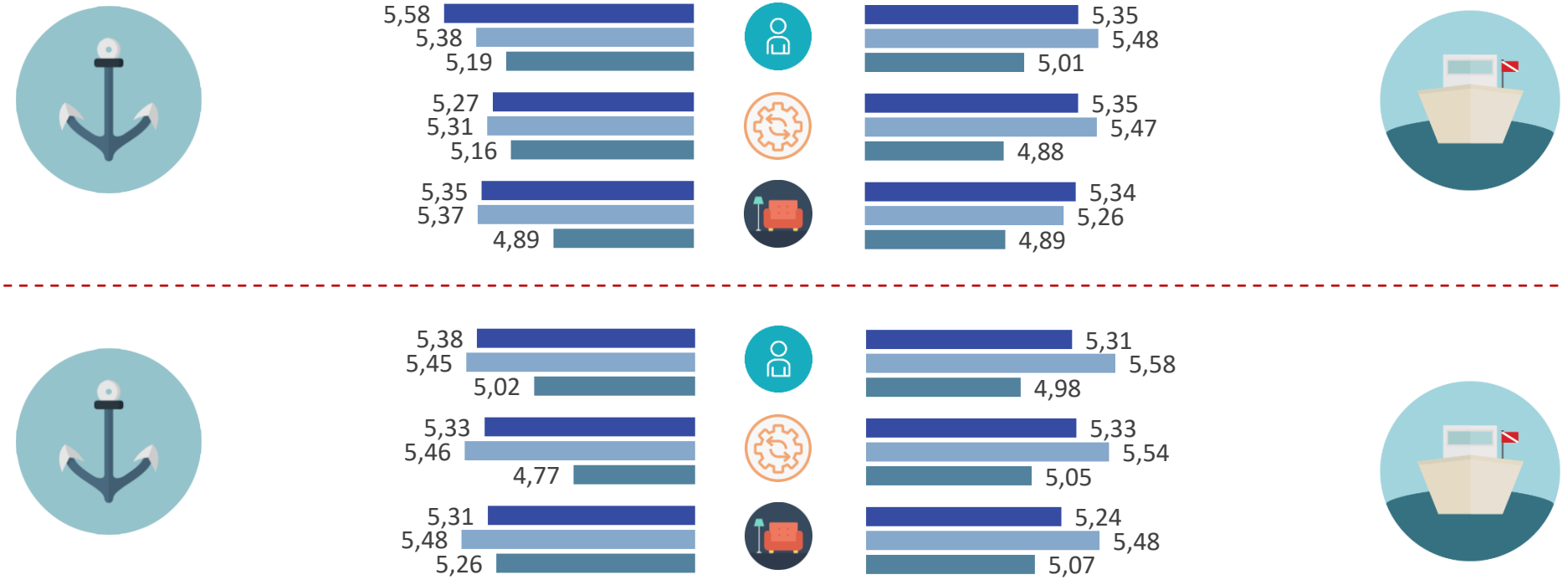
Pelabuhan	**5,40**	**5,34**
Kapal	**5,35**	**5,29**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG MERAK EKSEKUTIF

Nilai kepuasan di Cabang Merak Eksekutif menurut 3P cukup baik



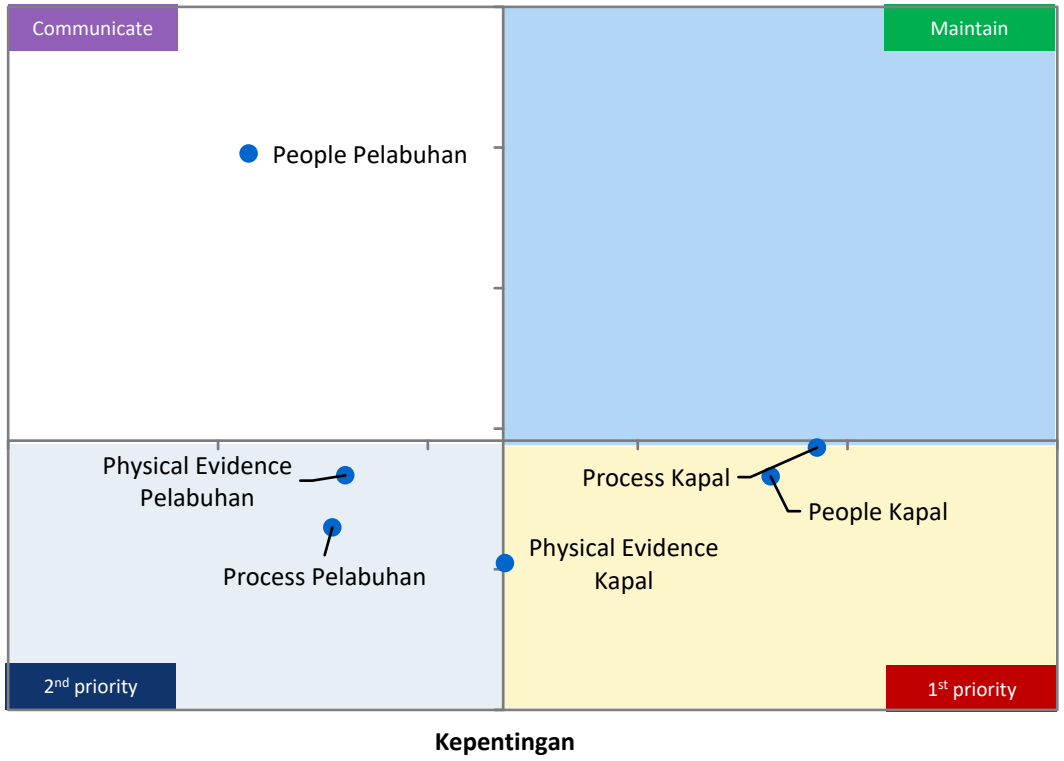
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Belum ada dimensi yang cukup baik, namun dimensi *Process*, *People*, dan *Physical evidence* di Kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Ketersediaan jumlah tempat duduk di kapal
- Kenyamanan ruang tunggu

Process – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan
- Tingkat ketepatan waktu jadwal keberangkatan kapal

People – Di Kapal

- Tingkat keramahan terhadap layanan pramugari saat memasuki kapal ferry
- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Source: MarkPlus Analysis, 2022

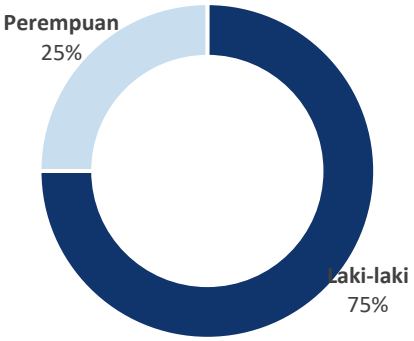
Cabang Bakauheni
Reguler

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BAKAUHENI REGULER – PEJALAN KAKI

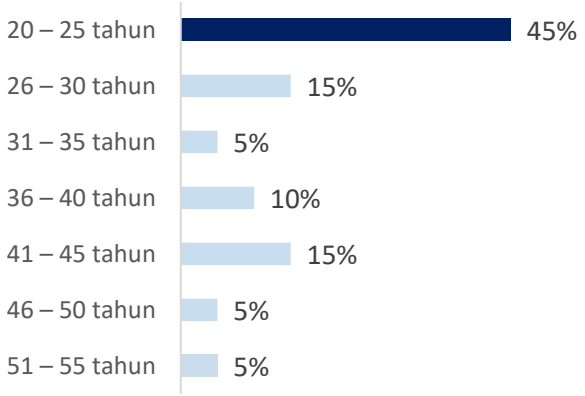
Semua responden pejalan kaki Bakauheni Reguler yang menggunakan jasa layanan ASDP dan mayoritas berada pada usia produktif

Base: Responden Pejalan Kaki Bakauheni (n=20)

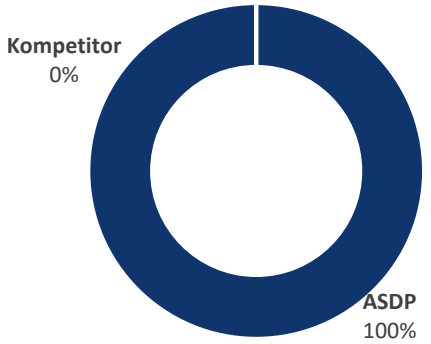
Jenis Kelamin



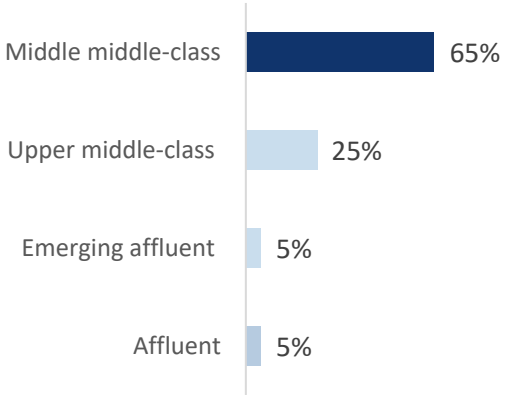
Usia



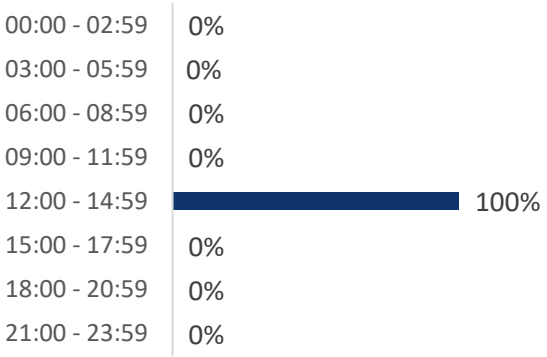
Persebaran Responden



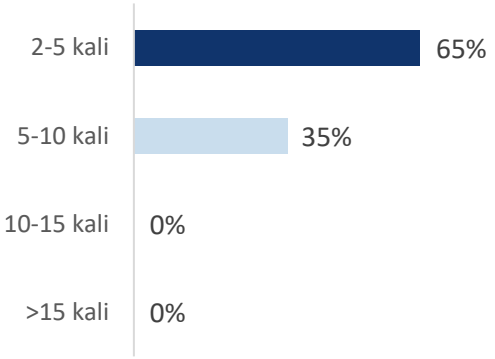
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

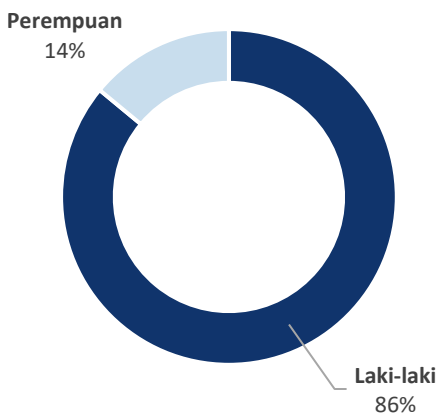
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BAKAUHENI REGULER – BERKENDARA

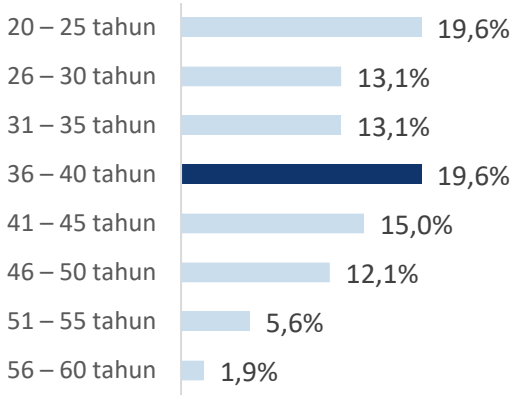
Mayoritas responden berkendara laki-laki berusia produktif dari ekonomi *middle-middle class*

Base: Responden Berkendara Bakauheni (n=40)

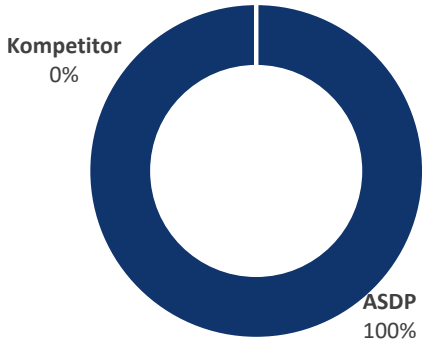
Jenis Kelamin



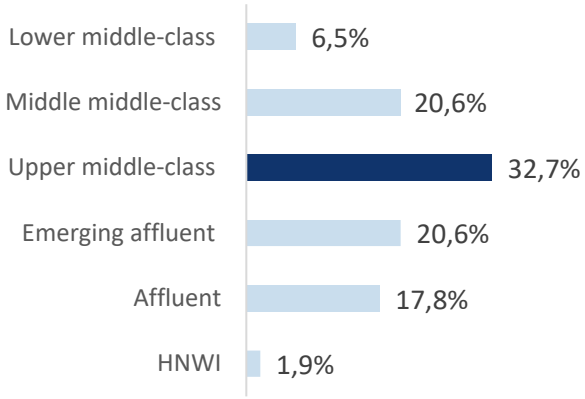
Usia



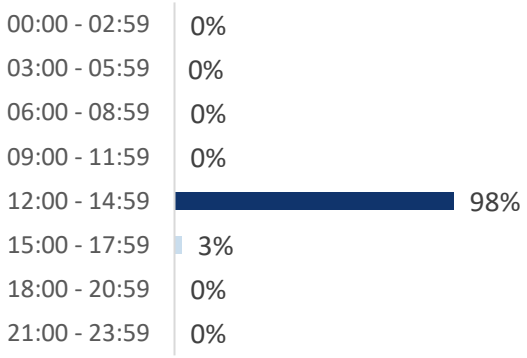
Persebaran Responden



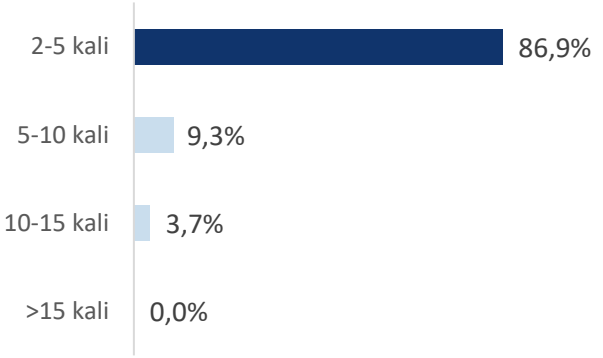
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



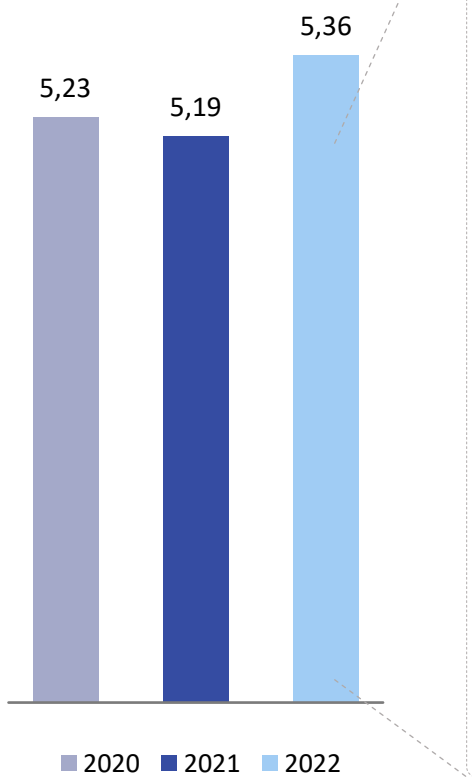
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

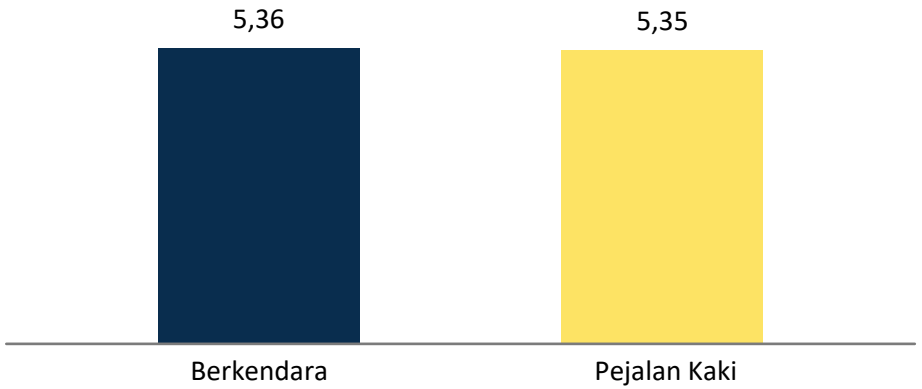
CABANG BAKAUHENI REGULER

Nilai kepuasan cabang Bakeuheni Reguler secara keseluruhan meningkat di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



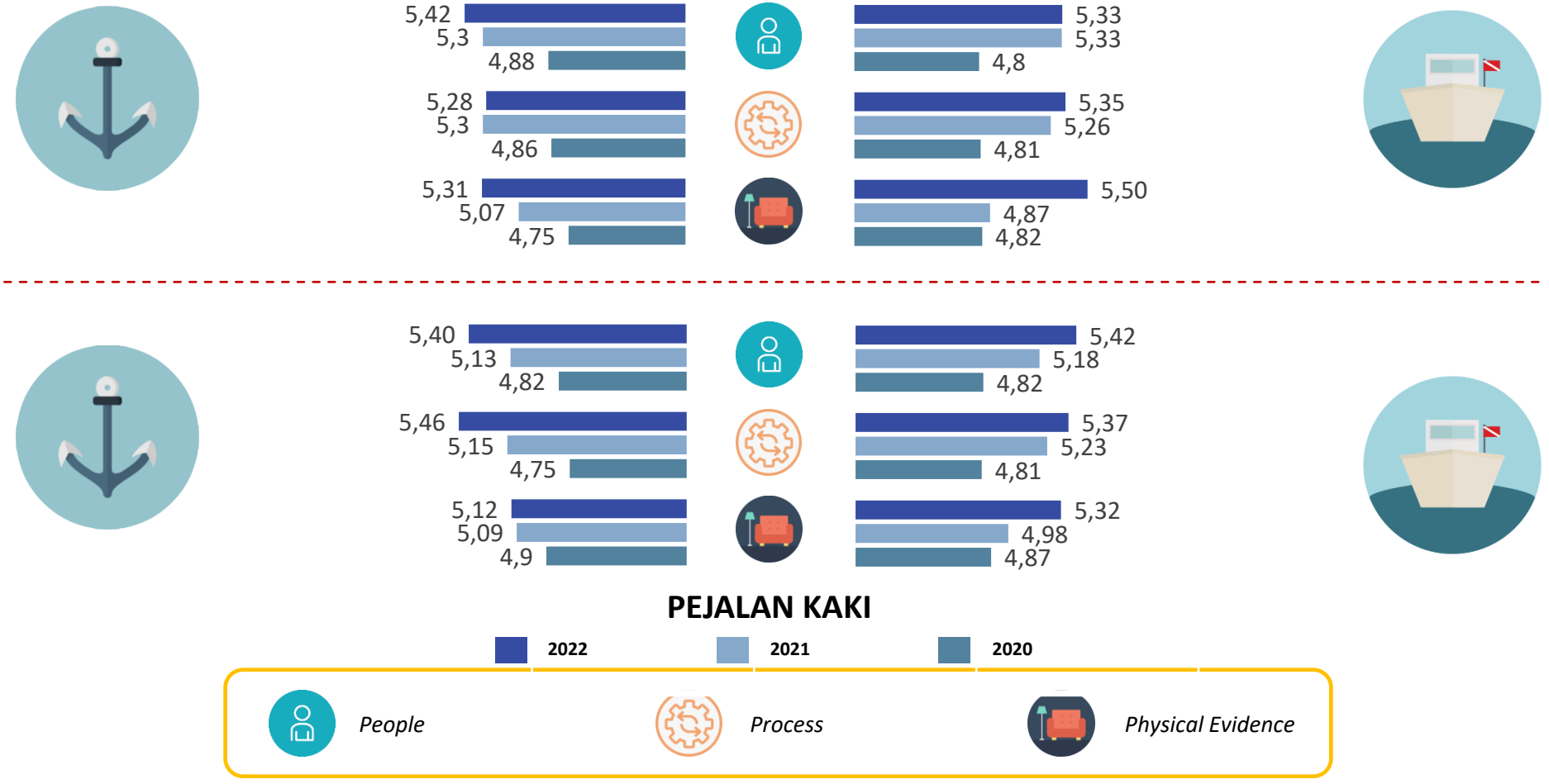
Pelabuhan	**5,33**	**5,33**
Kapal	**5,39**	**5,37**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG BAKAUHENI REGULER

Nilai kepuasan di cabang Bakauheni Reguler menurut 3P cukup baik



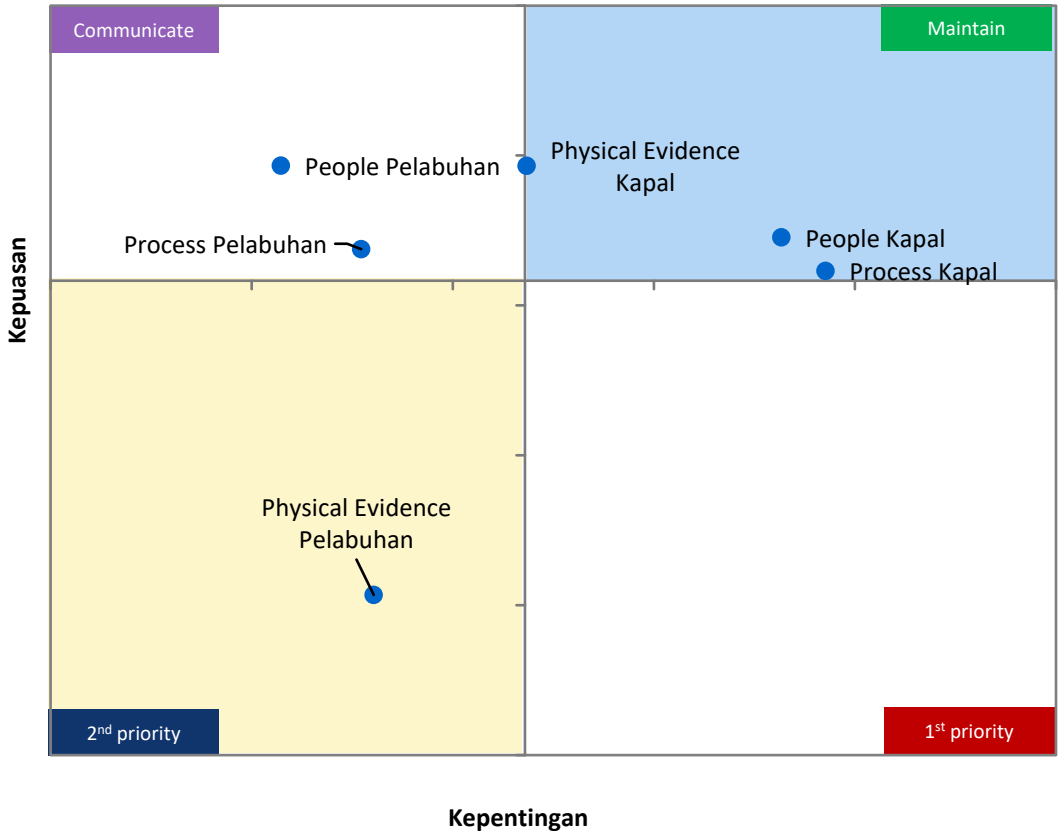
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Semua dimensi yang berada di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* di pelabuhan masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan
- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Fasilitas – Di Kapal

- Variasi tenan
- Kebersihan dan kenyamanan tempat bermain anak

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Pelabuhan

- Kebersihan fasilitas penunjang
- Kejelasan papan penunjuk arah

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

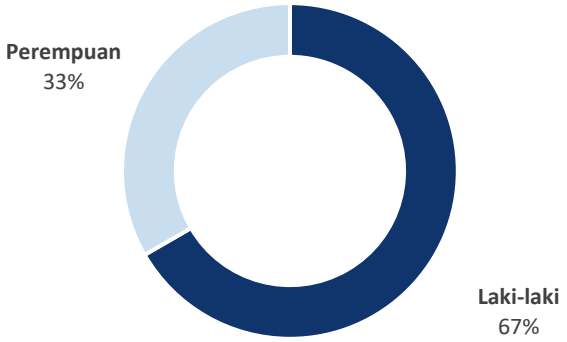
Cabang Bakauheni
Eksekutif

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BAKAUHENI EKSEKUTIF – PEJALAN KAKI

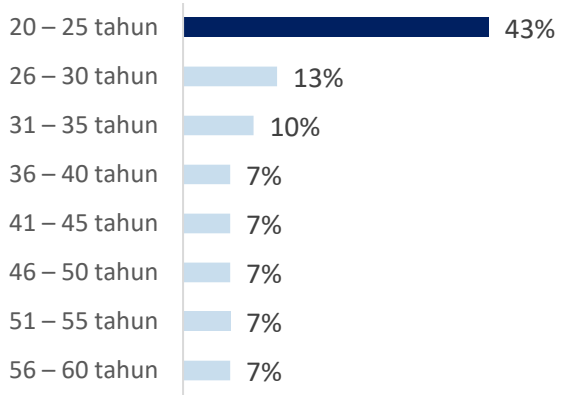
Mayoritas pejalan kaki Bakeuheni Eksekutif adalah laki-laki berusia produktif yang menggunakan ASDP

Base: Responden Pejalan Kaki Bakauheni Eksekutif (n=30)

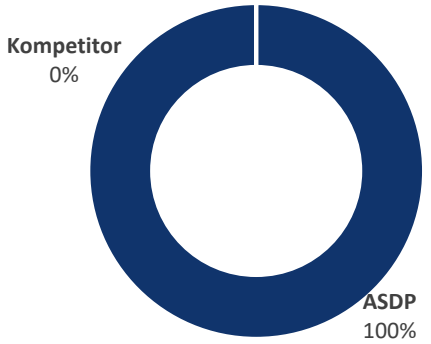
Jenis Kelamin



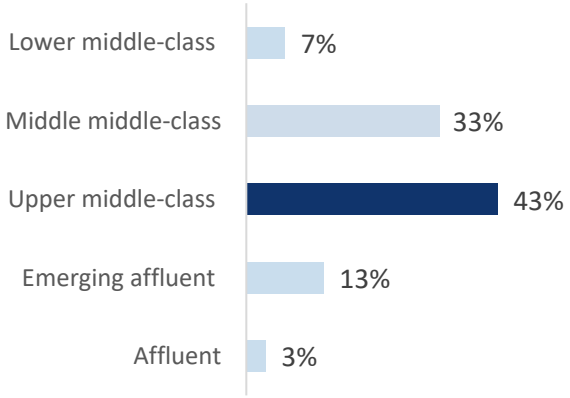
Usia



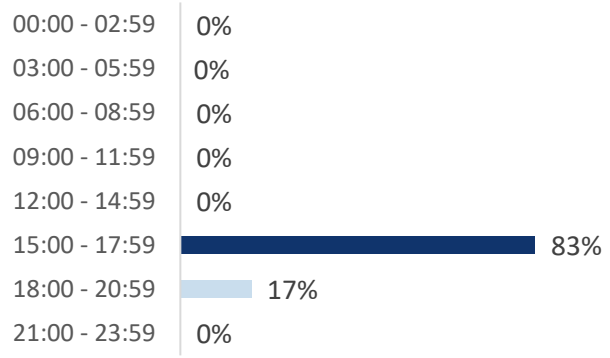
Persebaran Responden



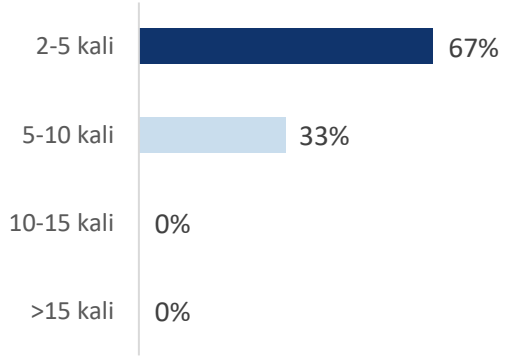
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

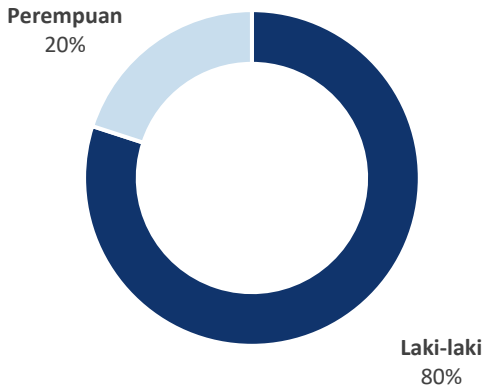
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BAKAUHENI EKSEKUTIF – BERKENDARA

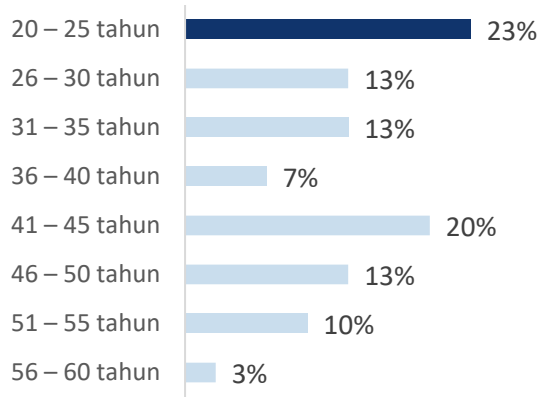
Mayoritas customer berkendara Bakauheni Eksekutif adalah pria berusia 31-35 tahun yang menggunakan ASDP

Base: Responden Berkendara Bakauheni Eksekutif (n=30)

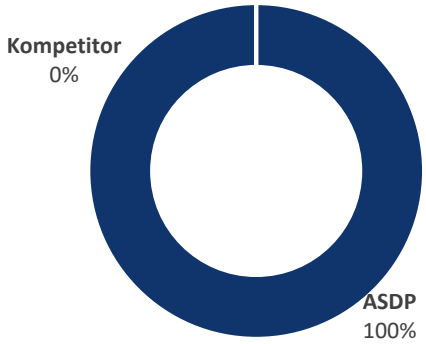
Jenis Kelamin



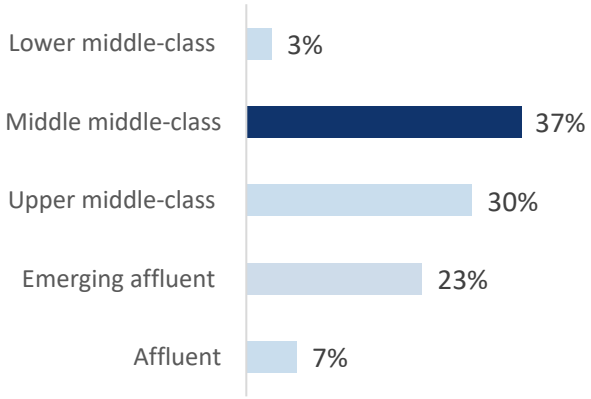
Usia



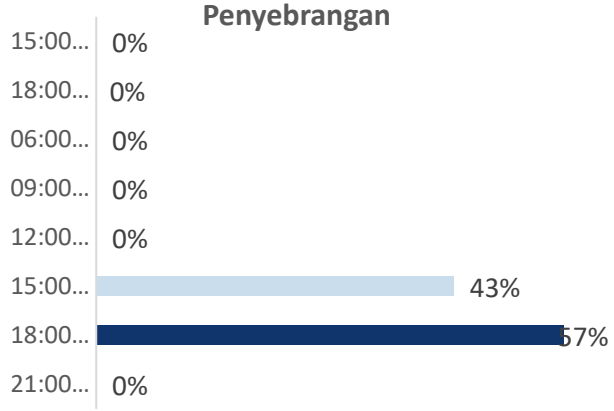
Persebaran Responden



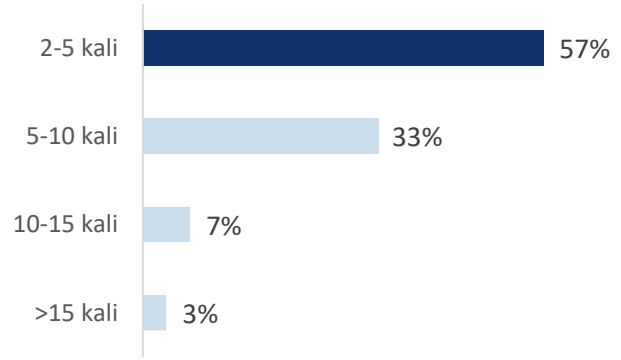
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyebrangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyebrangan



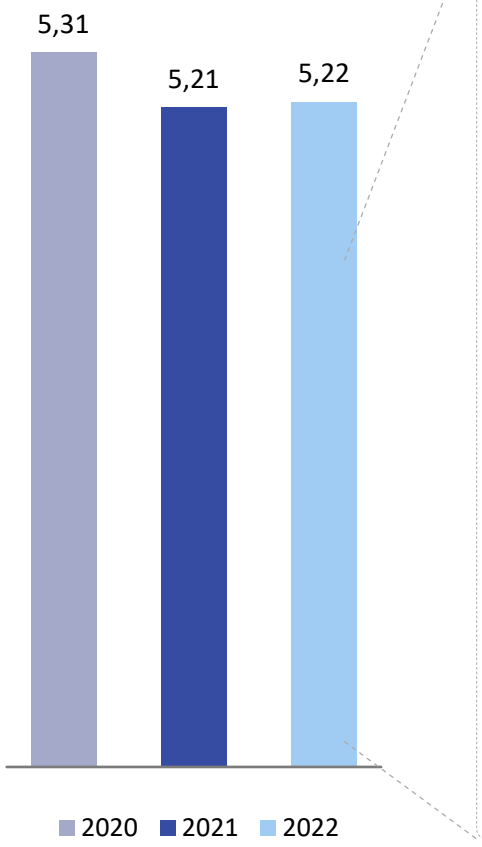
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

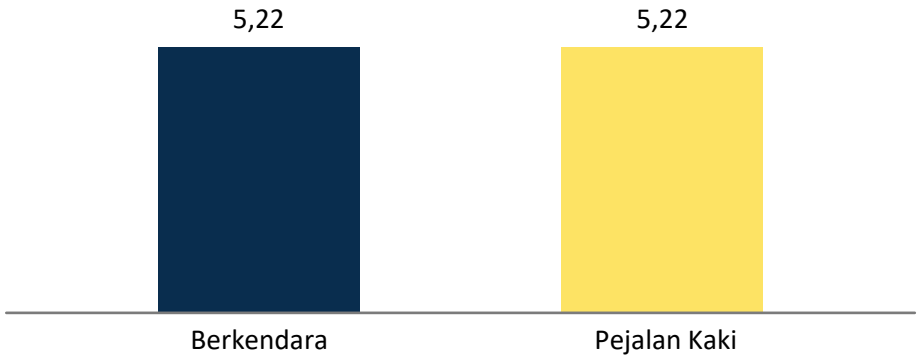
CABANG BAKAUHENI EKSEKUTIF

Niali kepuasan cabang Bakauheni Eksekutif secara keseluruhan meningkat tipis di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



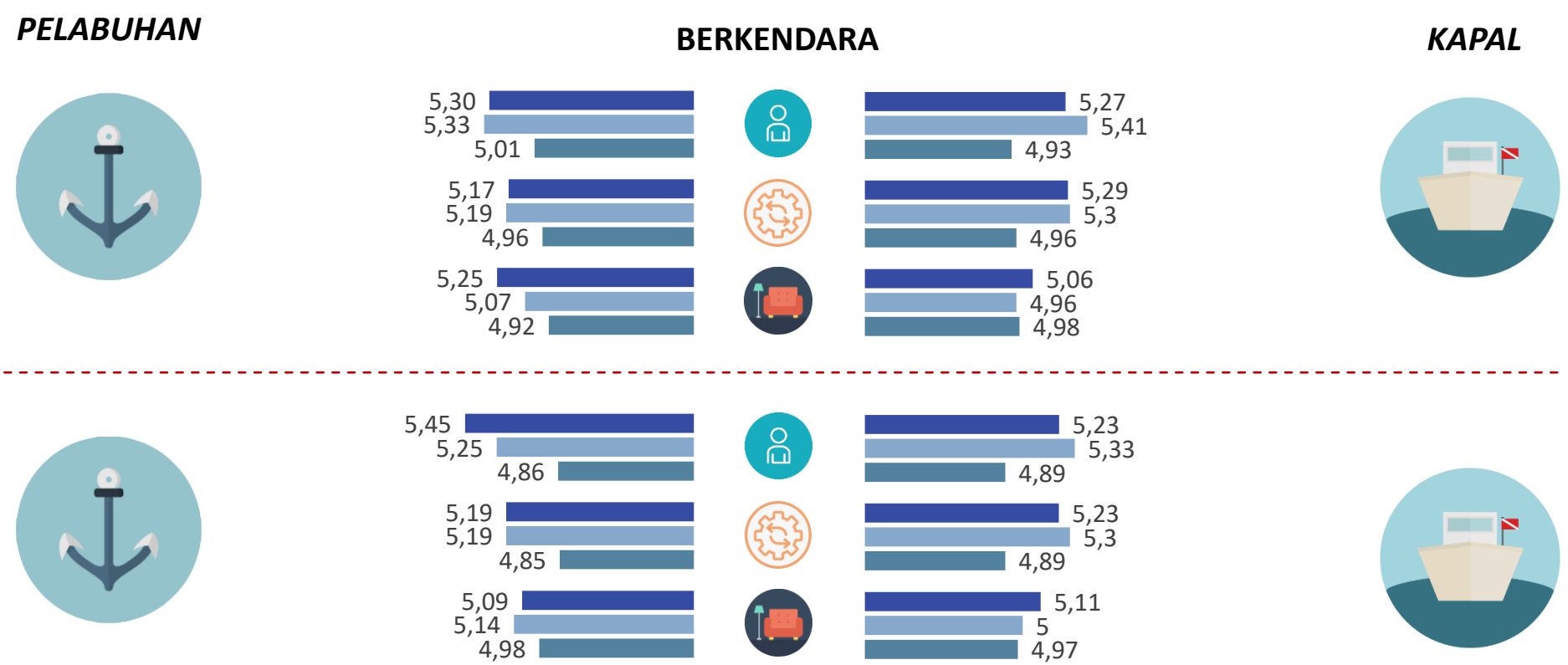
Pelabuhan	**5,24**	**5,24**
Kapal	**5,21**	**5,19**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG BAKAUHENI EKSEKUTIF

Nilai kepuasan di cabang Bakauheni Eksekutif menurut 3P cukup baik



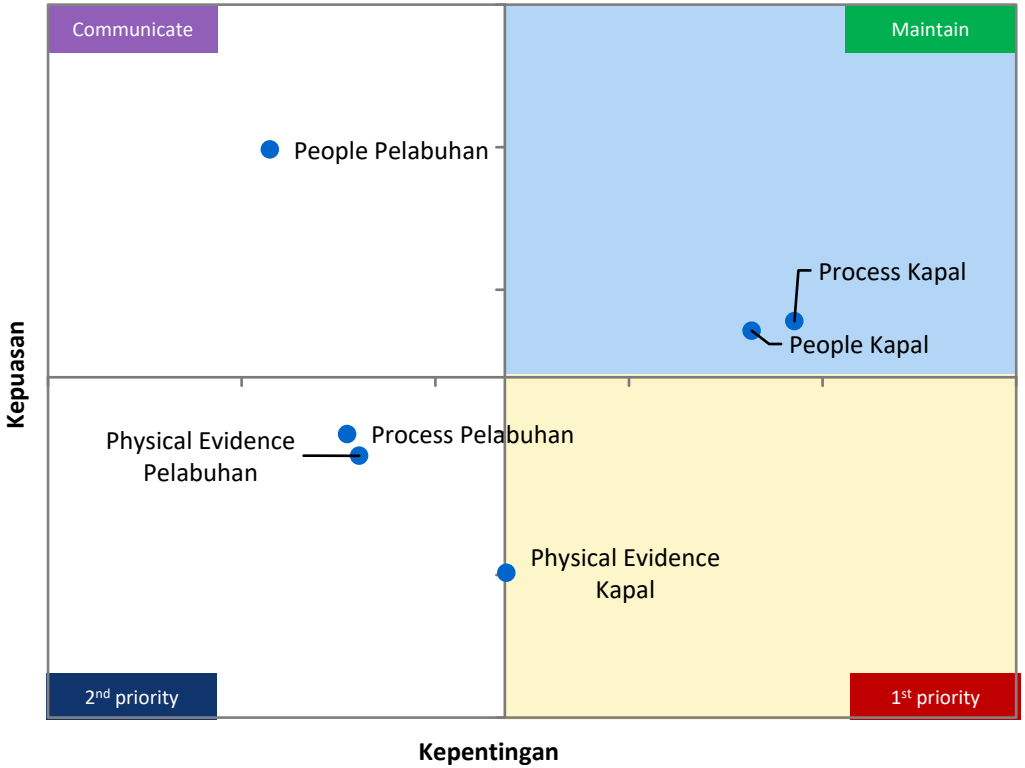
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi di Kapal yang berkaitan dengan *service* (*process* dan *people*) telah memperoleh nilai yang baik. Namun dimensi yang *tangible* seperti fasilitas masih perlu ditingkatkan pelayanannya.

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan saat masuk ke kapal ferry
- Tingkat kejelasan pengumuman

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Variasi tenan sebagai fasilitas pendukung
- Kebersihan toilet

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

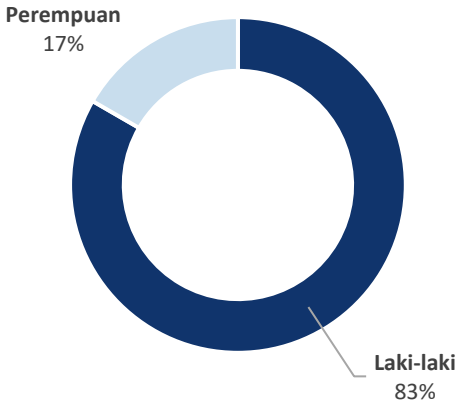
Cabang Balikpapan

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BALIKPAPAN – PEJALAN KAKI

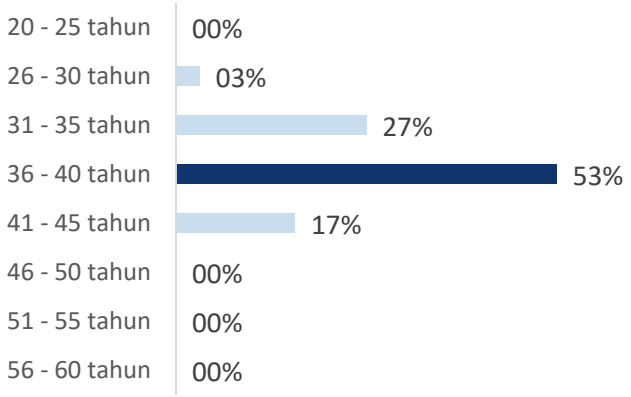
Waktu keberangkatan responden pejalan kaki Balikpapan mayoritas berada di pagi hari

Base: Responden Pejalan Kaki Balikpapan (n=30)

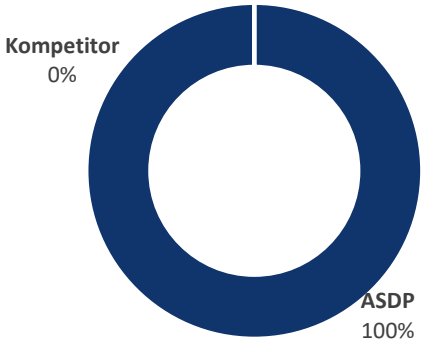
Jenis Kelamin



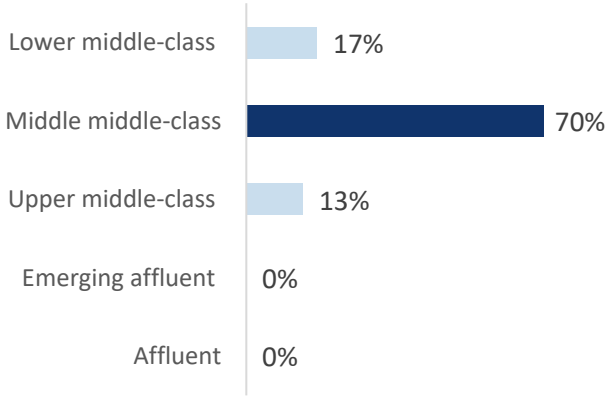
Usia



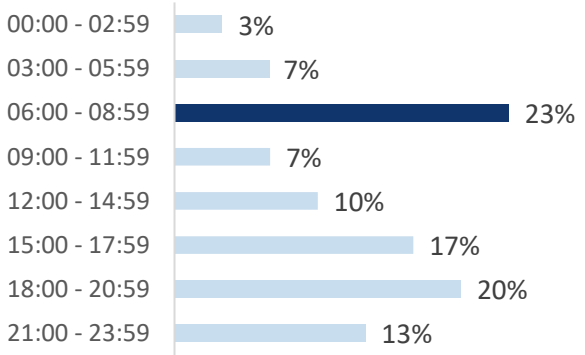
Persebaran Responden



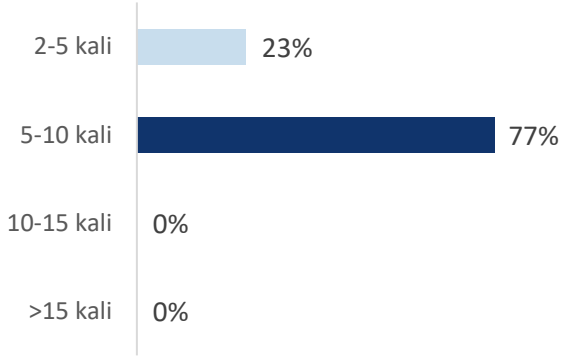
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

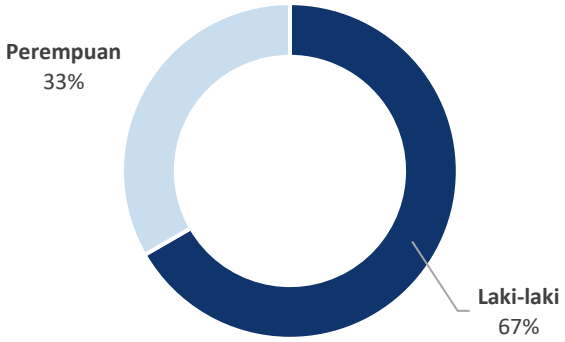
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BALIKPAPAN – BERKENDARA

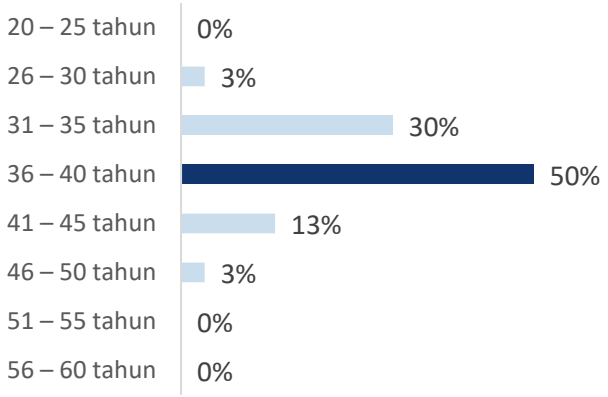
Waktu keberangkatan responden pengendara di Balikpapan mayoritas berada di pagi hari

Base: Responden Berkendara Balikpapan (n=30)

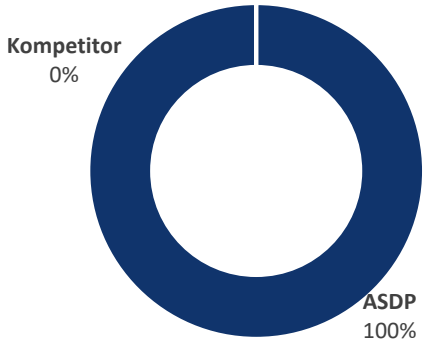
Jenis Kelamin



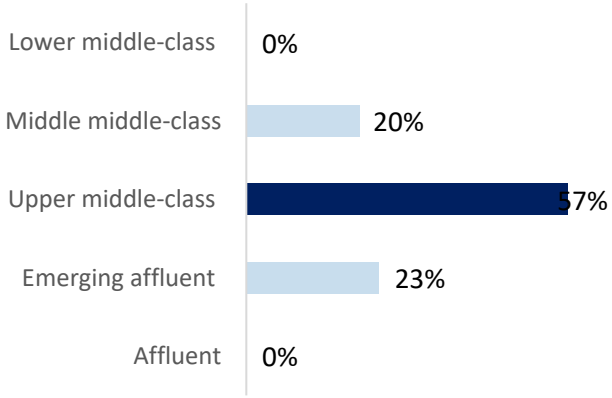
Usia



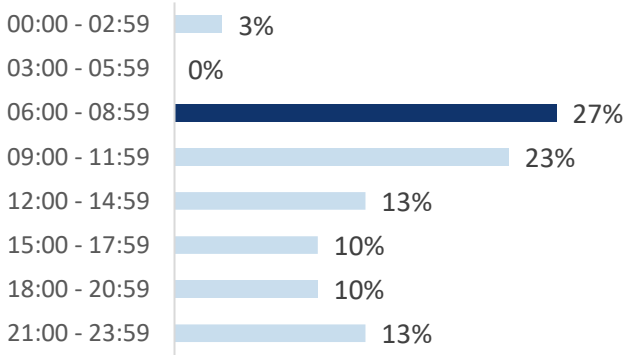
Persebaran Responden



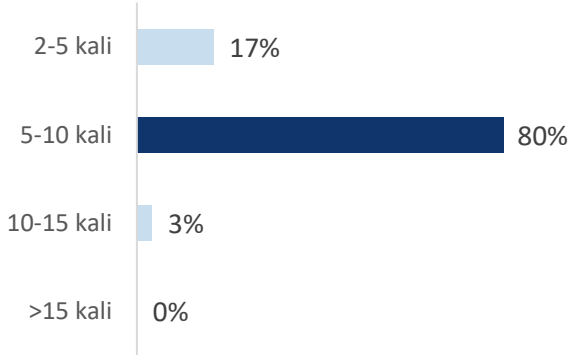
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



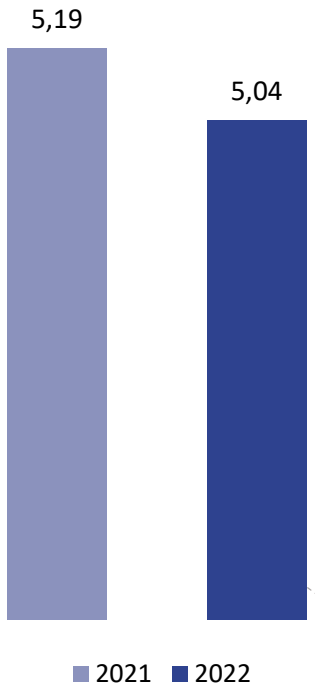
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

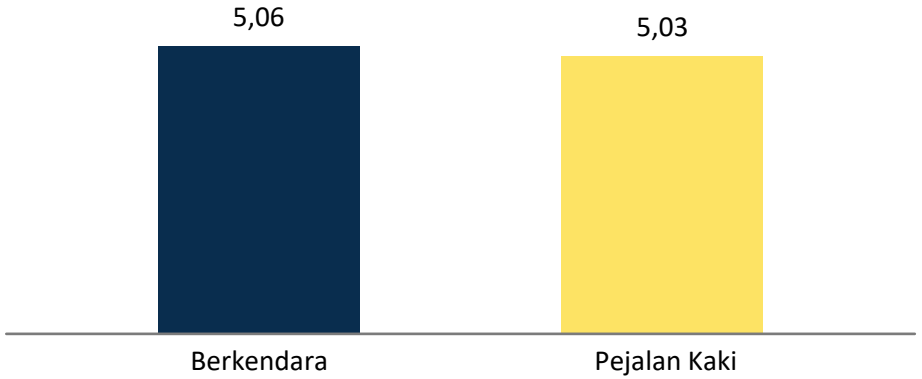
CABANG BALIKPAPAN

Nilai kepuasan Cabang Balikpapan secara keseluruhan menurun di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



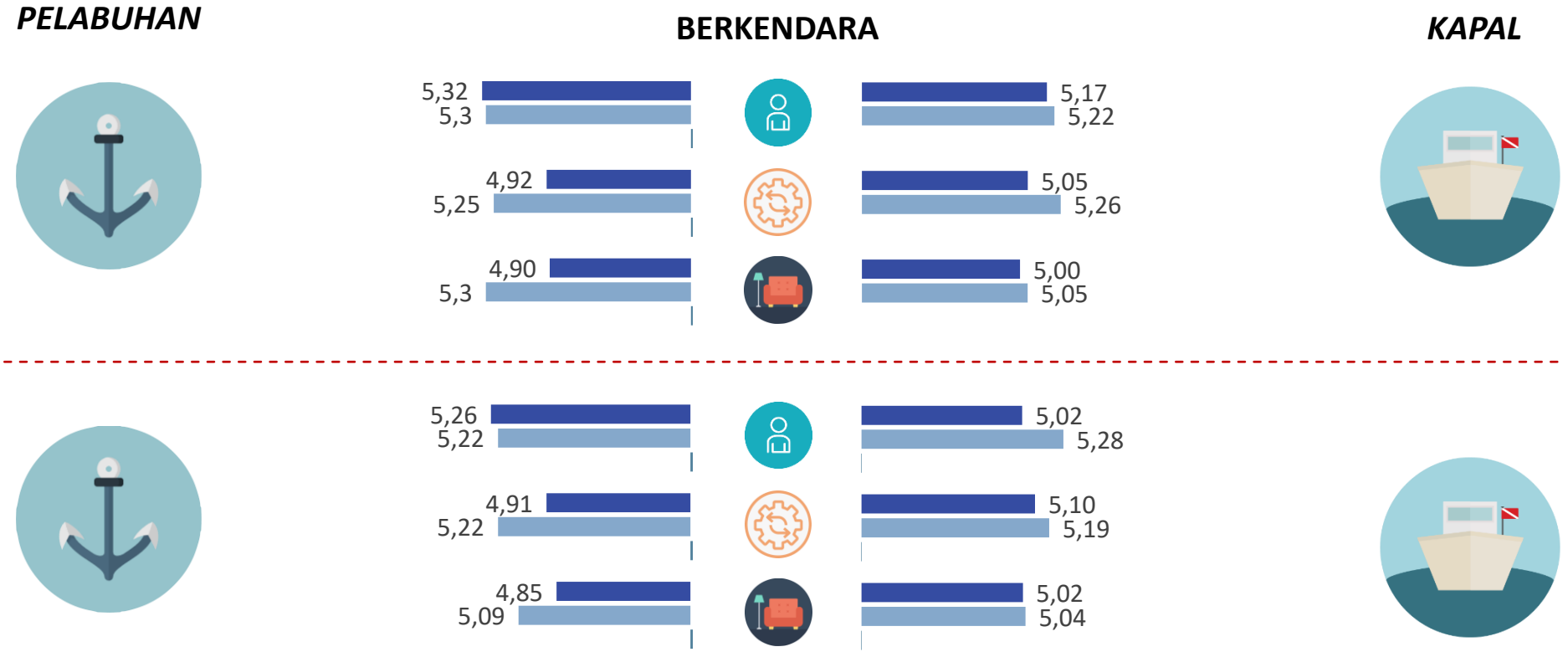
Pelabuhan	**5.04**	**5.01**
Kapal	**5.08**	**5.05**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG BALIKPAPAN

Nilai kepuasan di Cabang Balikpapan menurut 3P di Pelabuhan perlu adanya perbaikan



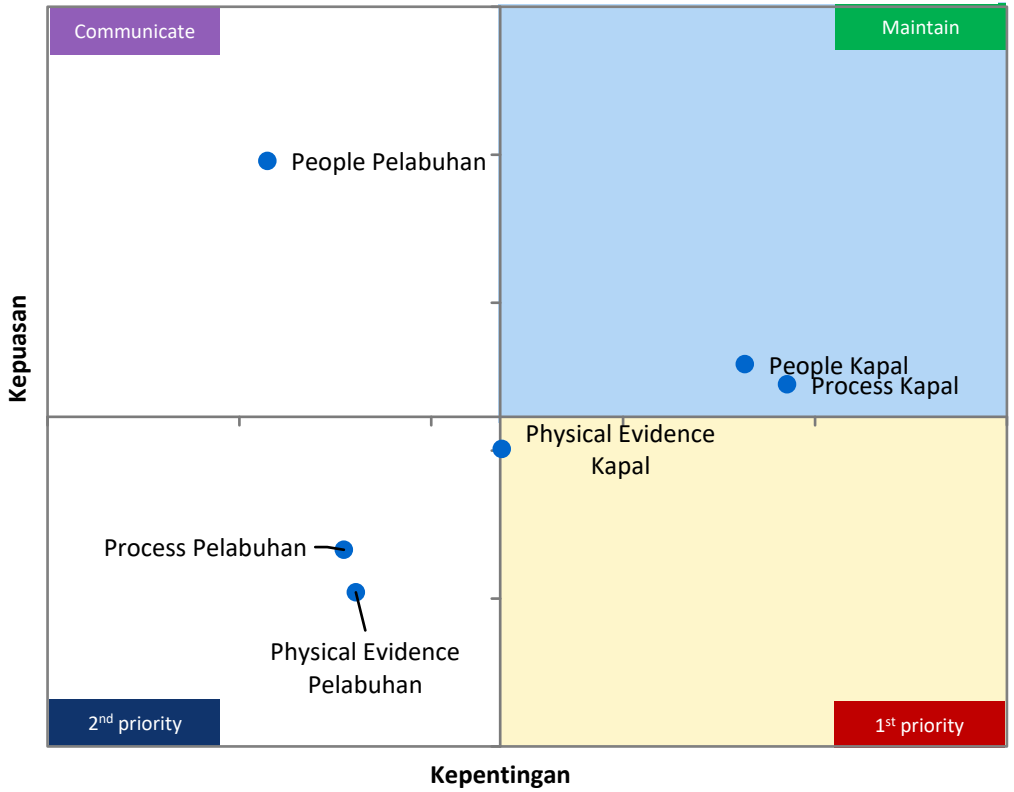
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi yang berkaitan dengan *service* (*people* dan *process*) pada kapal di Balikpapan dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* di Balikpapan masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People - Di Kapal

- Tingkat kepuasan layanan petugas
- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Process- Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan
- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Jumlah dan kebersihan Toilet
- Kebersihan dan kenyamanan tempat bermain anak sebagai fasilitas pendukung di ruang tunggu
- Kebersihan dan kenyamanan tempat bermain anak

Source: MarkPlus Analysis, 2022

Cabang Pontianak

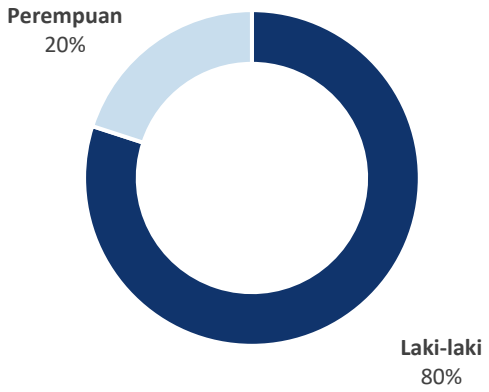
(Hanya Berkendara)

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG PONTIANAK – PEJALAN KAKI

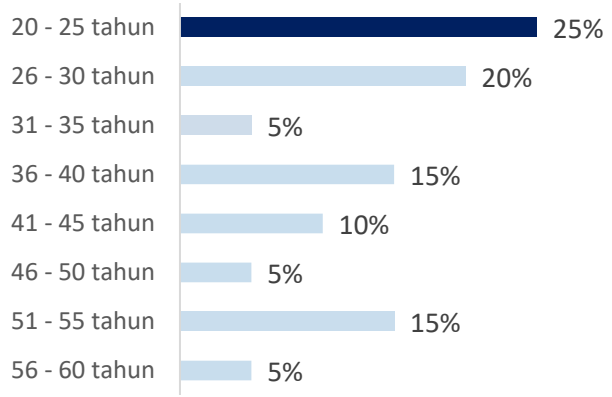
Mayoritas responden pejalan kaki Pontianak merupakan pria berusia produktif dan semuanya pengguna ASDP

Base: Responden Pejalan Kaki Pontianak (n=20)

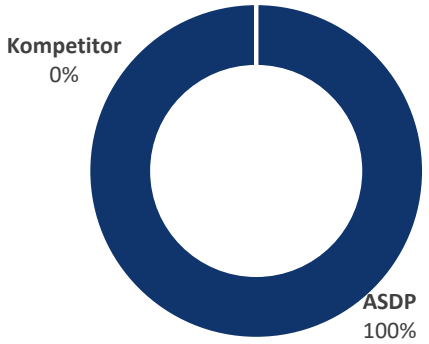
Jenis Kelamin



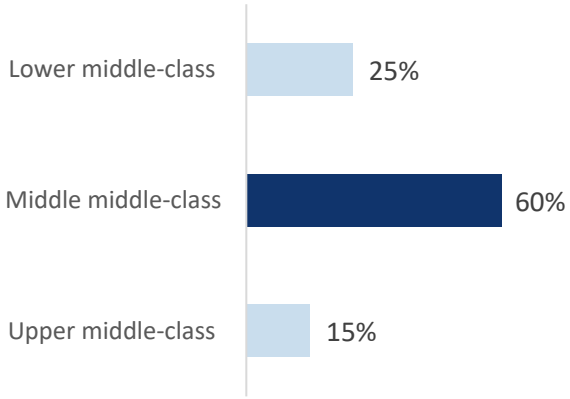
Usia



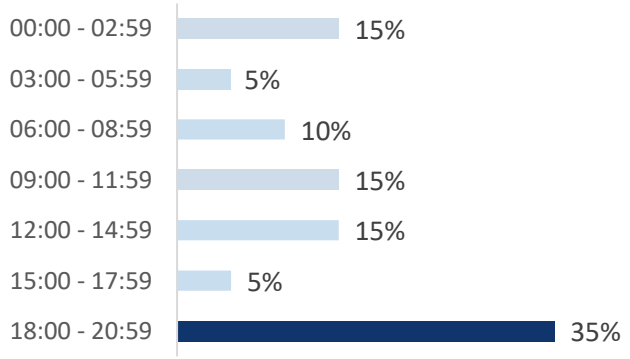
Persebaran Responden



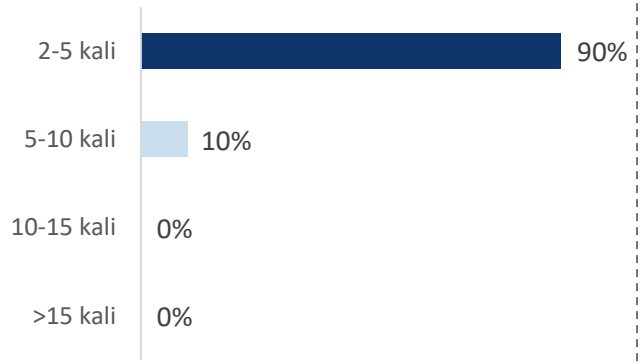
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

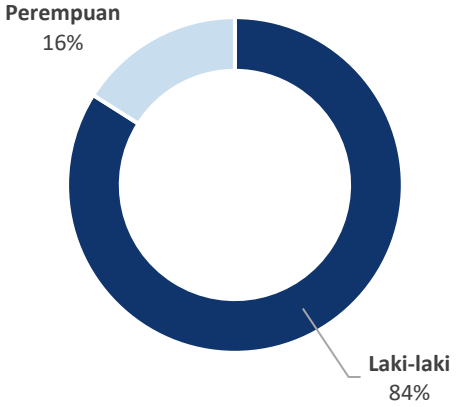
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG PONTIANAK – BERKENDARA

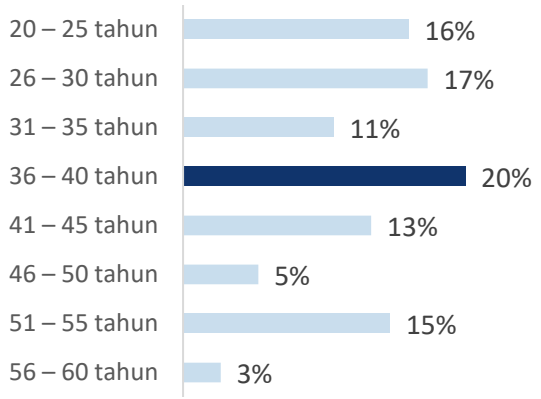
Mayoritas pengguna kapal ASDP di cabang Pontianak merupakan pria berusia produktif

Base: Responden Berkendara Pontianak (n=30)

Jenis Kelamin

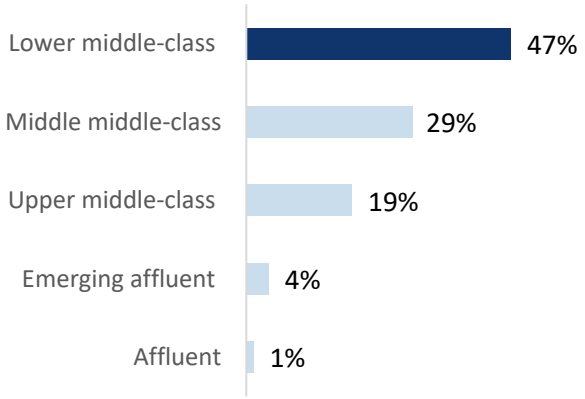


Usia

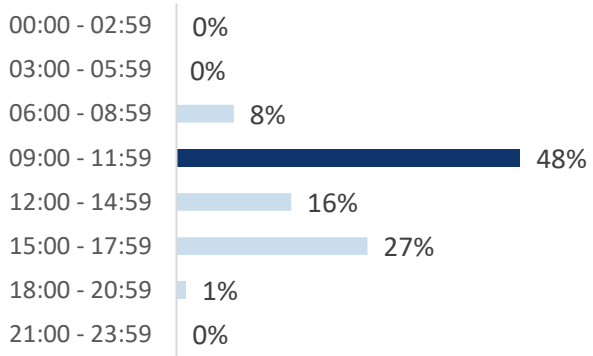


Persebaran Responden

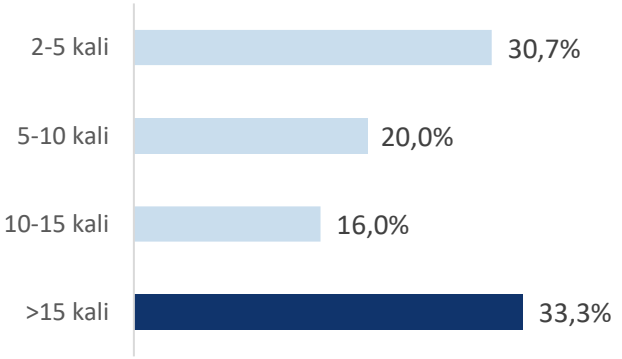
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



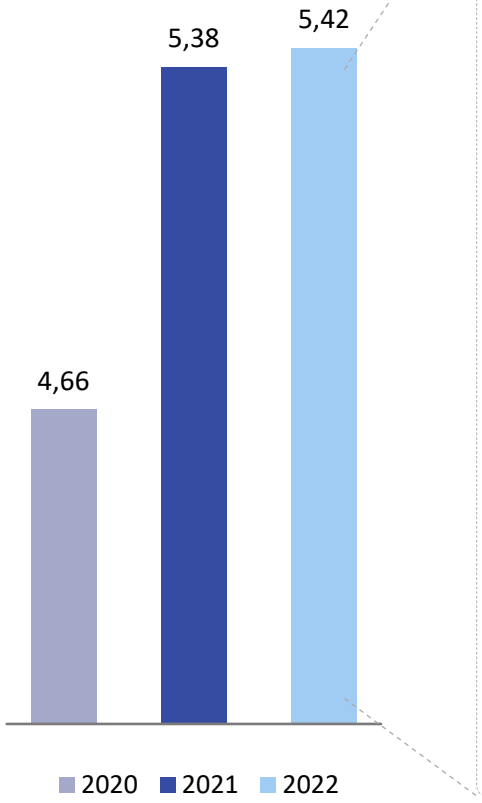
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

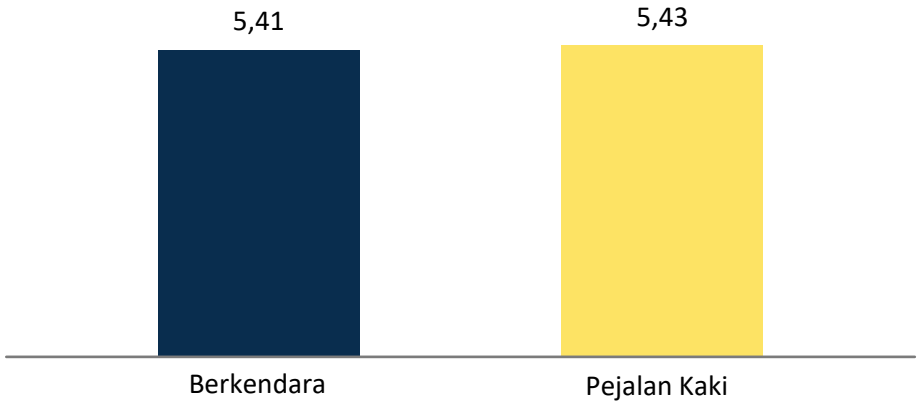
CABANG PONTIANAK

Nilai kepuasan Cabang Pontianak secara keseluruhan meningkat di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Kapal	**5,41**	**5,43**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

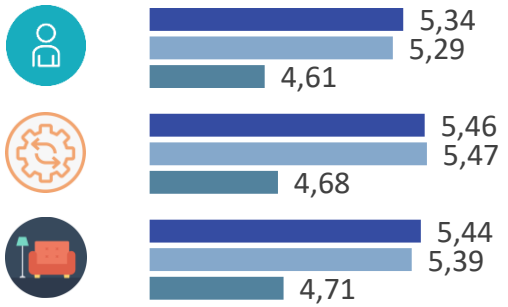
© 2022

CABANG PONTIANAK

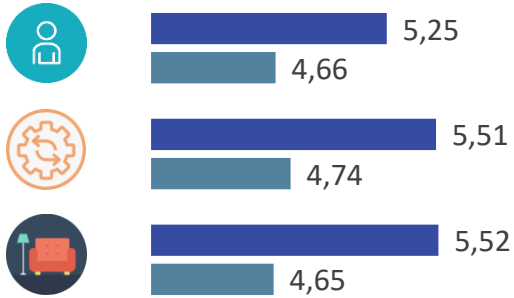
Nilai kepuasan di Cabang Selayar menurut 3P cukup baik

PELABUHAN

BERKENDARA



KAPAL



*) Pelabuhan bukan milik ASDP

PEJALAN KAKI

2022 2021 2020

People Process Physical Evidence

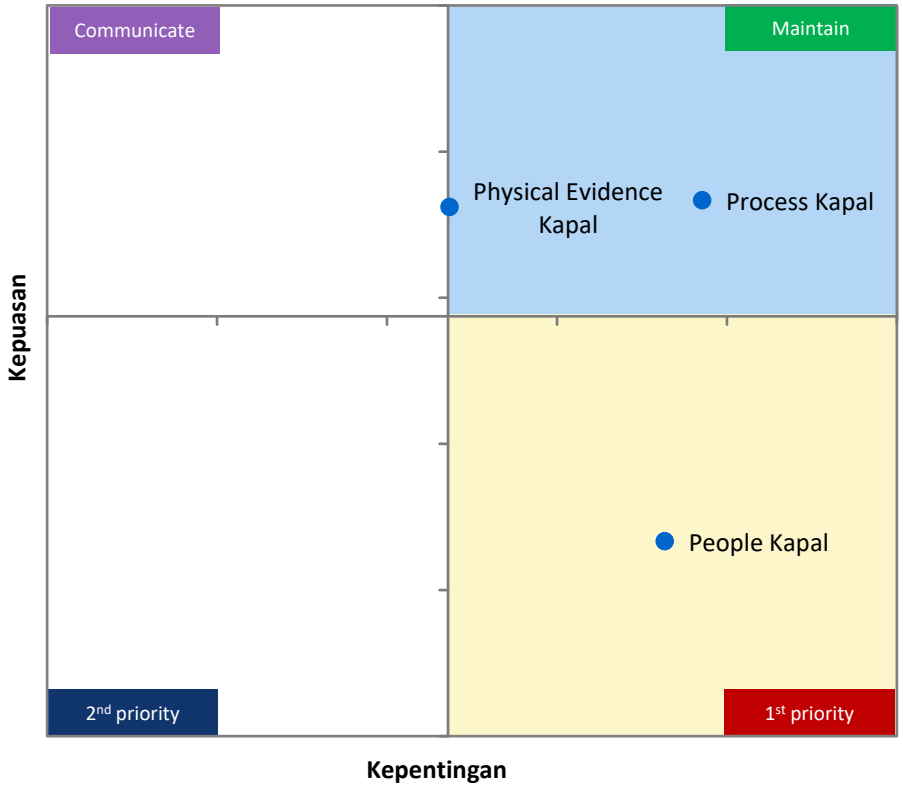
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *process* dan *physical evidence* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *people* di Kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di Kapal

- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran
- Tingkat keamanan dan keselamatan selama di kapal

Fasilitas– Di Kapal

- Kebersihan dan kenyamanan tempat bermain anak
- Kebersihan ruang tunggu dan ruang lesehan

Atribut yang Perlu Diperhatikan

People – Di Kapal

- Tingkat kepuasan layanan petugas
- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Source: MarkPlus Analysis, 2022

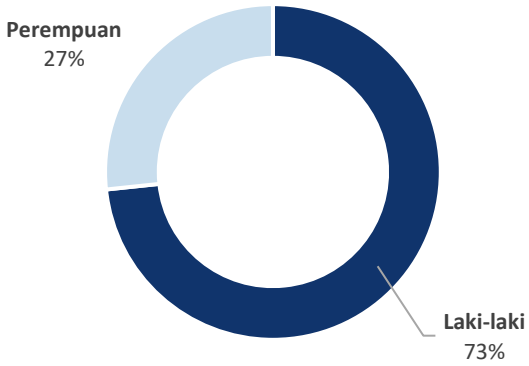
Cabang Batulicin

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BATULICIN– PEJALAN KAKI

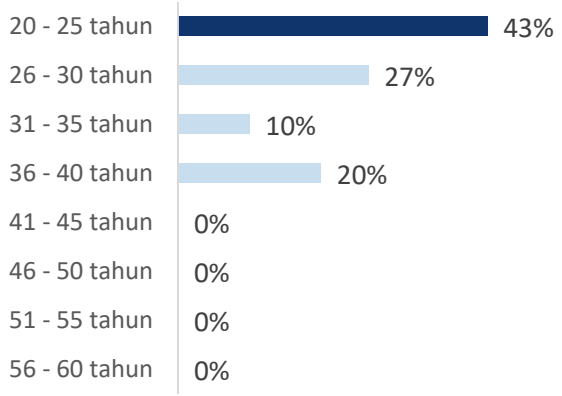
Waktu keberangkatan responden pejalan kaki Batulicin mayoritas berada diantar pukul 9-12 pagi dan 3-6 sore

Base: Responden Pejalan Kaki Batulicin (n=30)

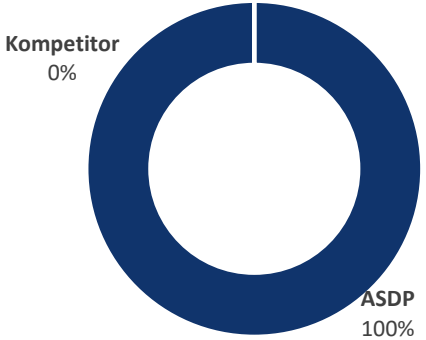
Jenis Kelamin



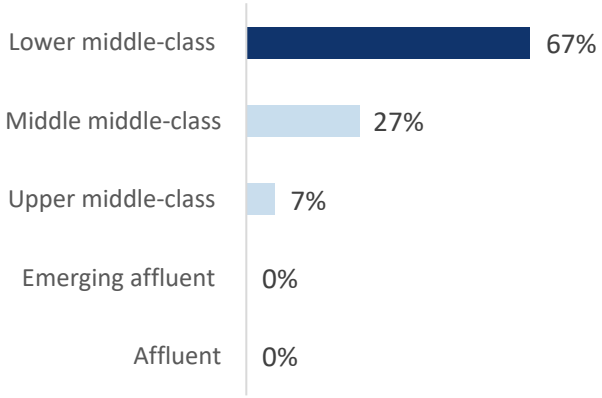
Usia



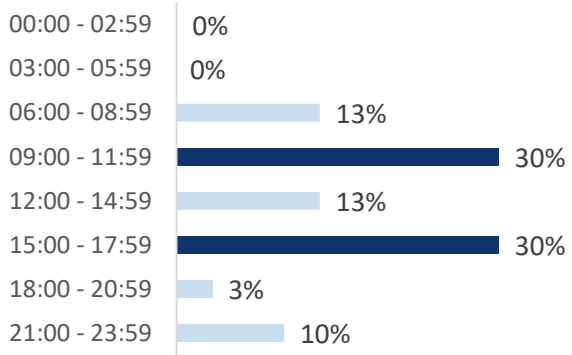
Persebaran Responden



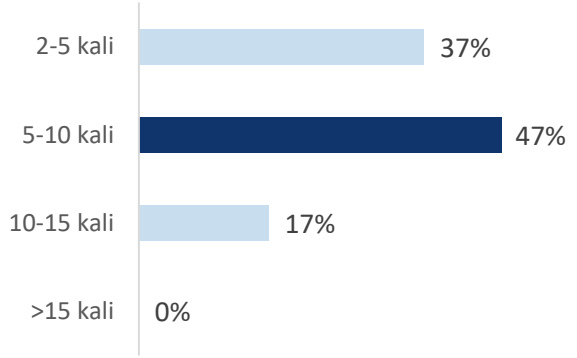
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

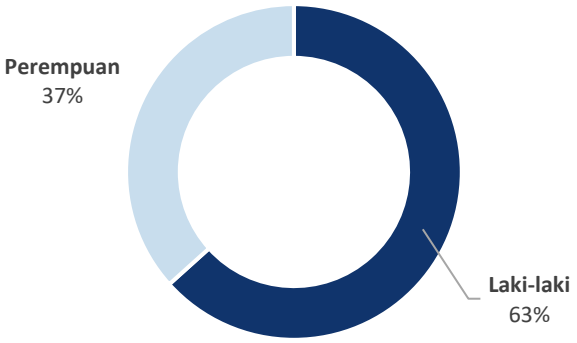
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BATULICIN– BERKENDARA

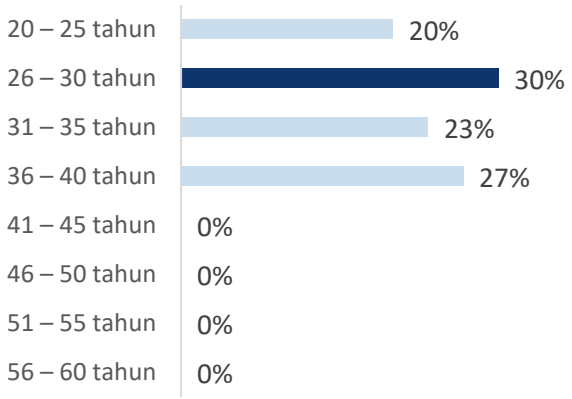
Waktu keberangkatan responden pengendara di Batulicin mayoritas berada di sore hari

Base: Responden Berkendara Batulicin (n=30)

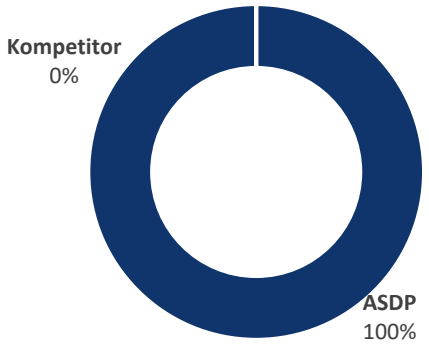
Jenis Kelamin



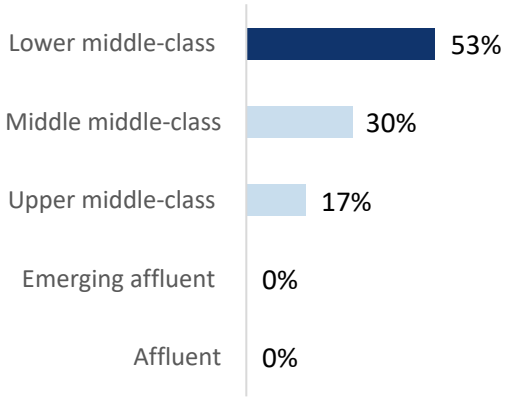
Usia



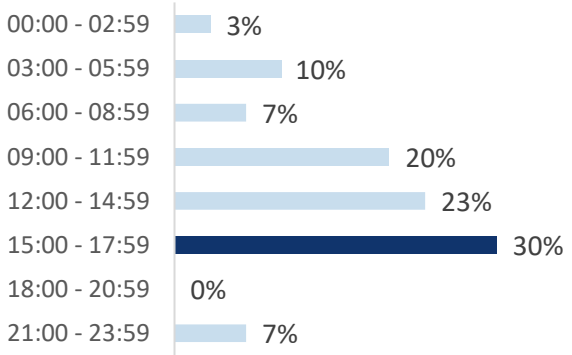
Persebaran Responden



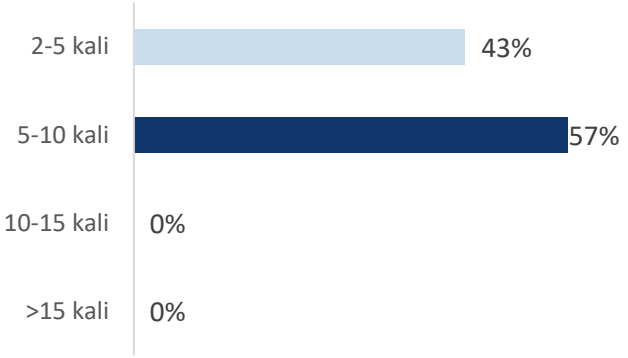
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



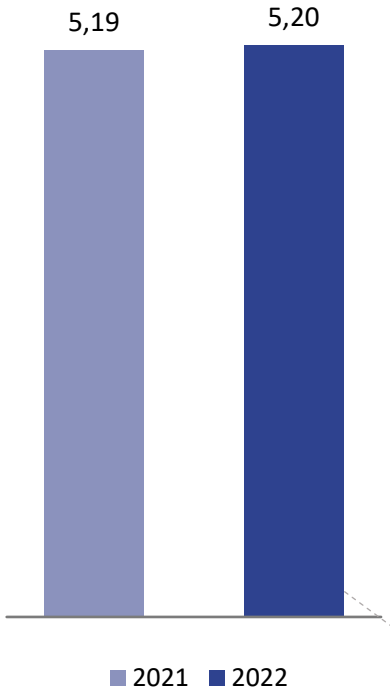
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

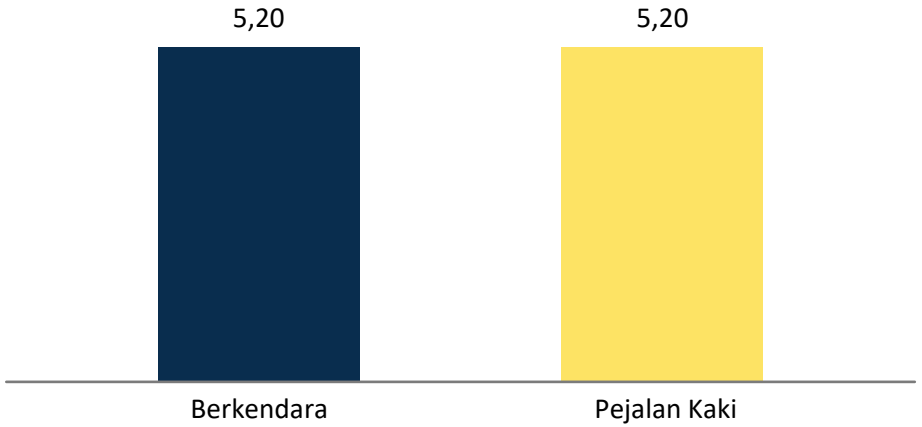
CABANG BATULICIN

Nilai kepuasan Cabang Batulicin secara keseluruhan meningkat tipis di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan	**5.21**	**5.26**
Kapal	**5.19**	**5.14**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG BATULICIN

Nilai kepuasan di Cabang Batulicin menurut 3P perlu ada peningkatan

PELABUHAN

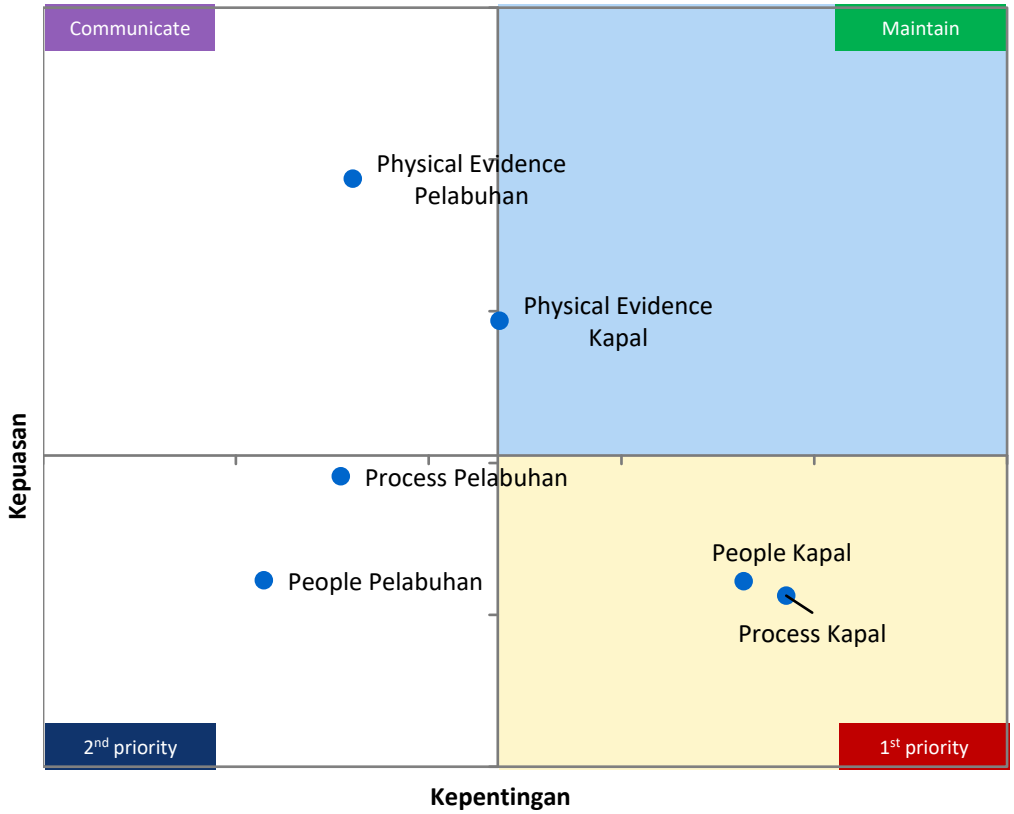
KAPAL

Source: MarkPlus Analysis, 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *physical evidence* di atas kapal Cabang Batulicin dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi terkait *service* (*process* dan *people*) di Kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Fasilitas – Di Kapal

- Tingkat kenyamanan jalan masuk dari pintu masuk awal kapal menuju lokasi fasilitas penumpang
- Kebersihan tempat duduk
- Kenyamanan ruang tunggu

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Process – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan
- Kemudahan mendapatkan lokasi parkir di dalam ferry

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Source: MarkPlus Analysis, 2022

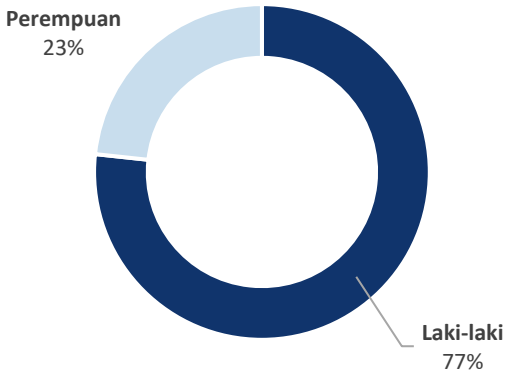
Cabang Jepara

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG JEPARA – PEJALAN KAKI

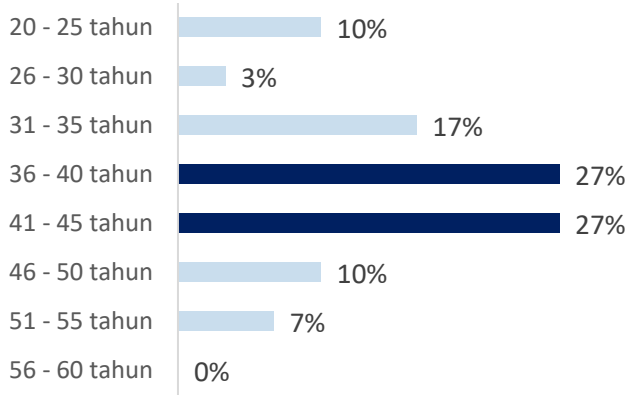
Mayoritas responden pejalan kaki di Jepara menggunakan kapal dari pukul 12 siang hingga 3 sore

Base: Responden Pejalan Kaki Jepara (n=30)

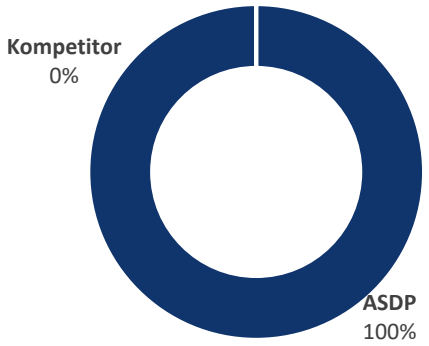
Jenis Kelamin



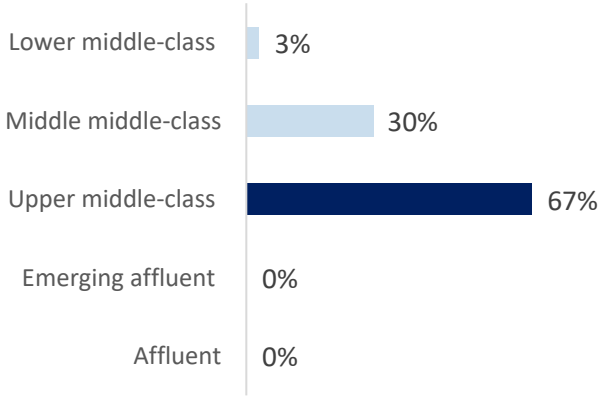
Usia



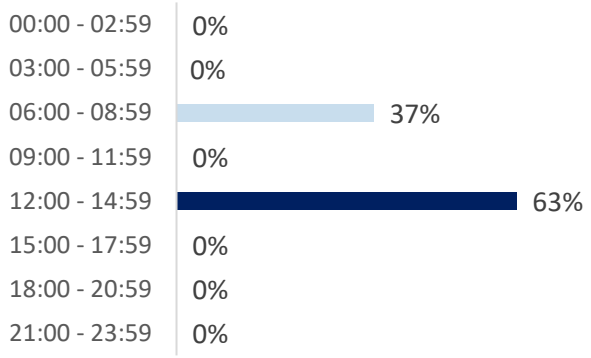
Persebaran Responden



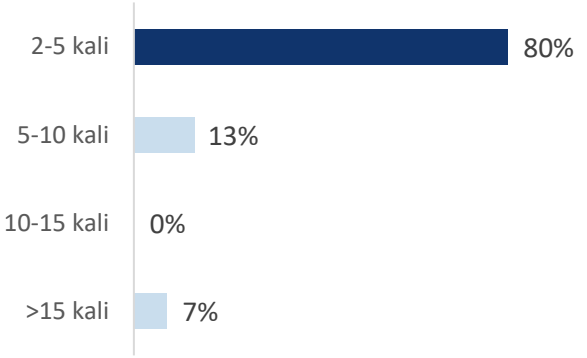
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

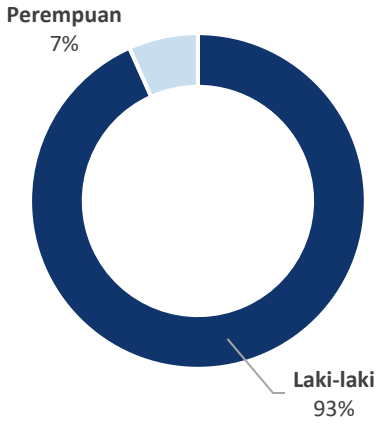
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG Jepara – BERKENDARA

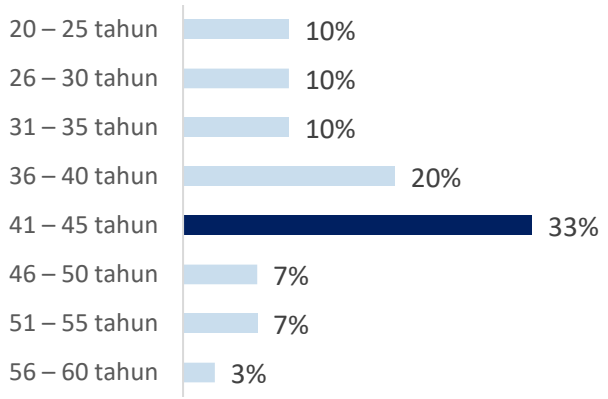
Mayoritas responden berkendara di Jepara menggunakan kapal dari pukul 6 pagi hingga 9 pagi

Base: Responden Berkendara Jepara (n=30)

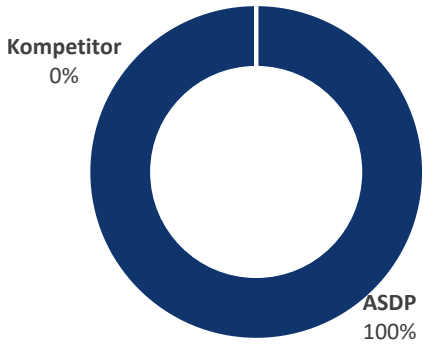
Jenis Kelamin



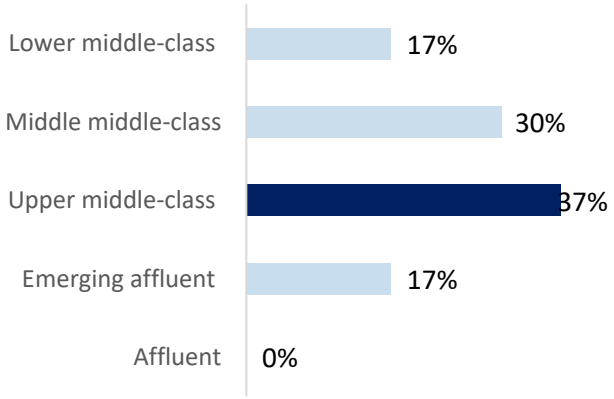
Usia



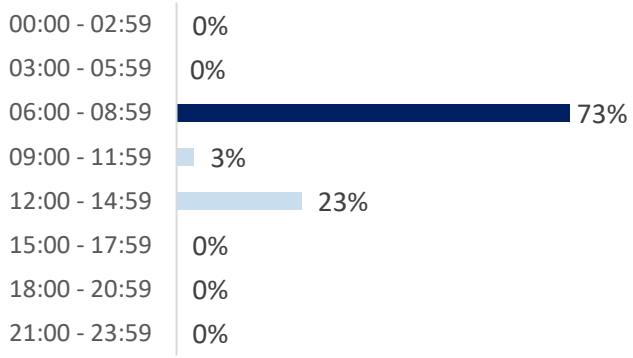
Persebaran Responden



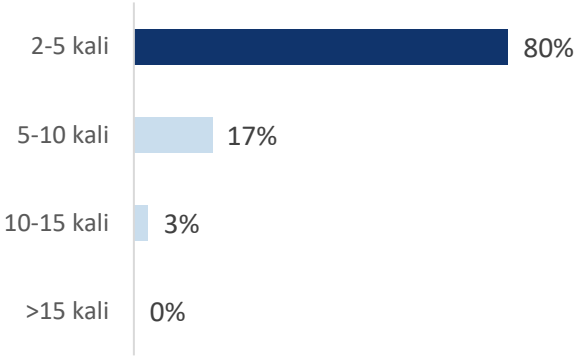
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



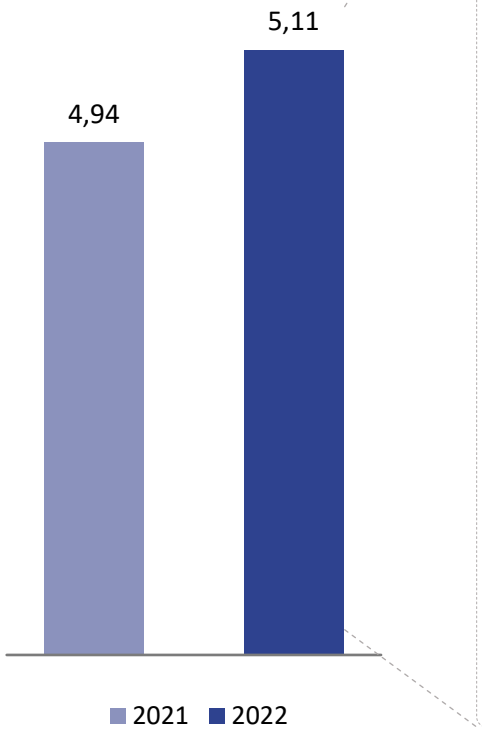
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

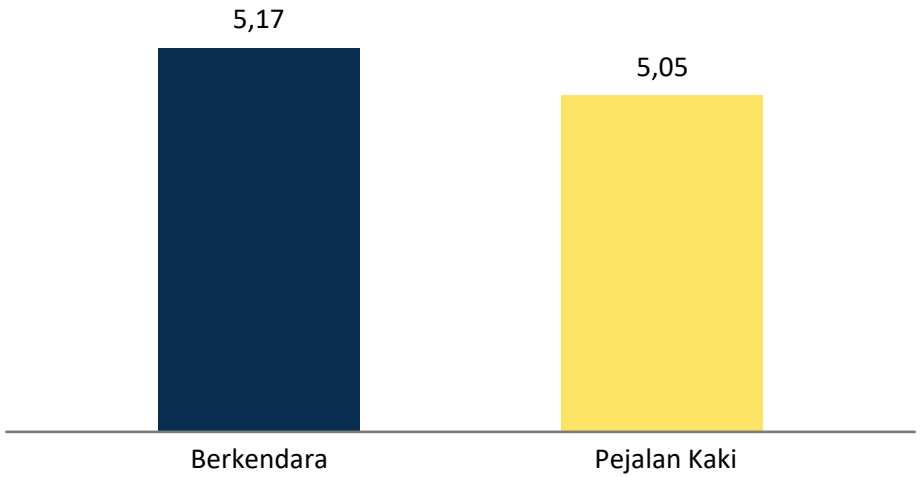
CABANG JEPARA

Nilai kepuasan Cabang Jepara secara keseluruhan meningkat dari tahun 2021

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Kapal	**5,17**	**5,05**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

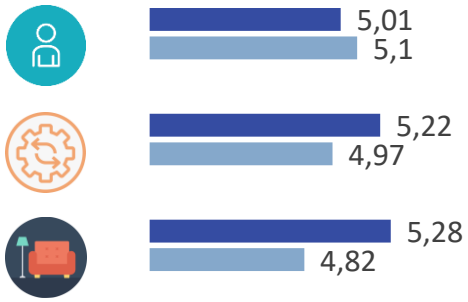
CABANG JEPARA

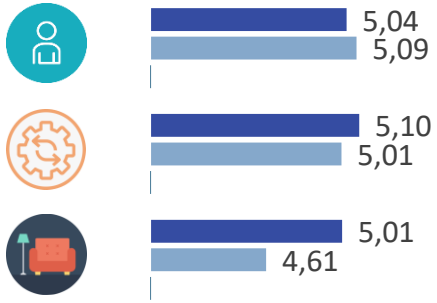
Nilai kepuasan di Cabang Jepara menurut 3P cukup baik

PELABUHAN

BERKENDARA

KAPAL





*) Pelabuhan bukan milik ASDP

PEJALAN KAKI

2022 2021 2020

People Process Physical Evidence

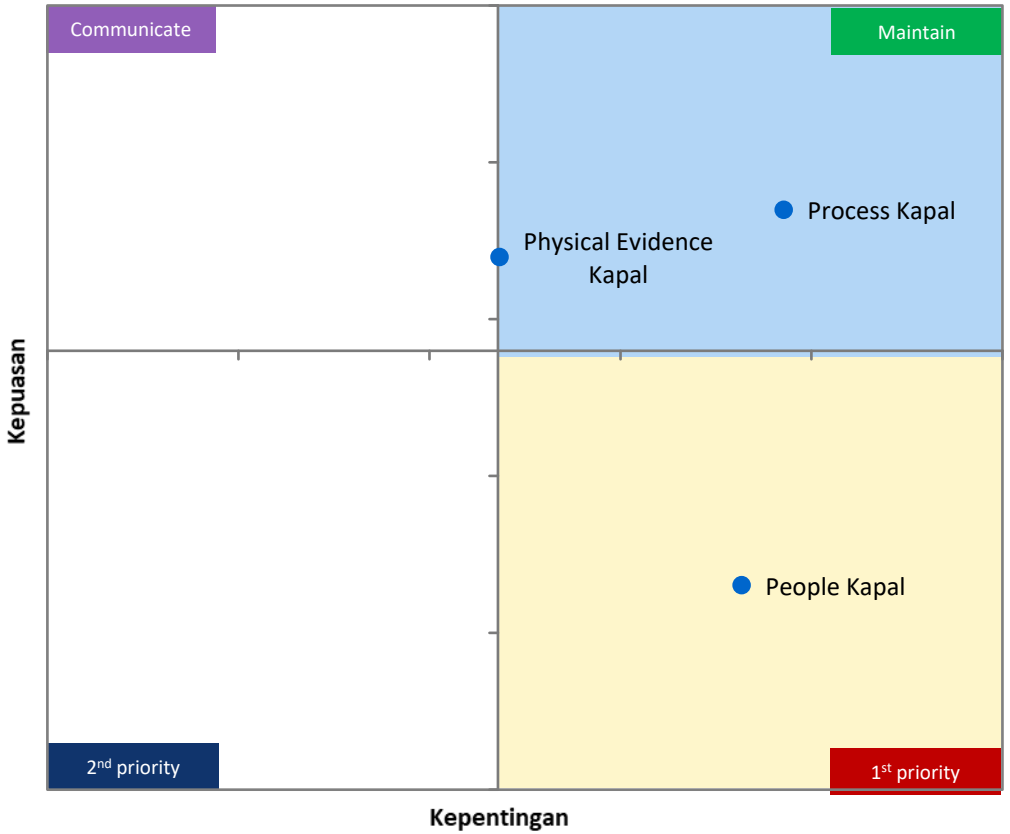
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *process* dan *physical evidence* di kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *people* di masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Fasilitas– Di Kapal

- Ketersediaan jumlah tempat duduk
- Kebersihan tempat duduk
- Tingkat kenyamanan jalan masuk dari pintu masuk awal kapal menuju lokasi fasilitas penumpang

Process – Di Kapal

- Tingkat ketepatan waktu jadwal keberangkatan kapal
- Tingkat keamanan dan keselamatan di atas kapal selama perjalanan

Atribut yang Perlu Diperhatikan

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Source: MarkPlus Analysis, 2022

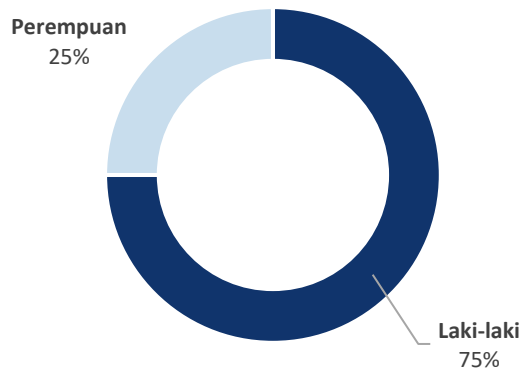
Cabang Bajoe

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BAJOE – PEJALAN KAKI

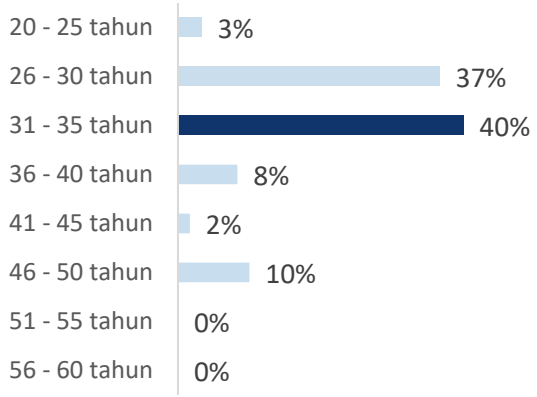
Waktu keberangkatan responden pejalan kaki Bajoe mayoritas berada di pagi hari

Base: Responden Pejalan Kaki Bajoe (n=60)

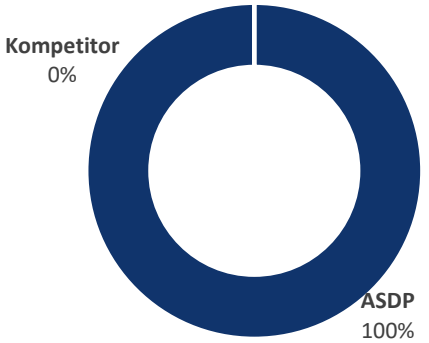
Jenis Kelamin



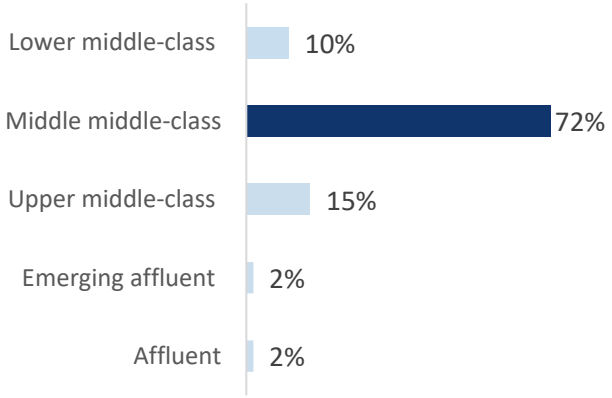
Usia



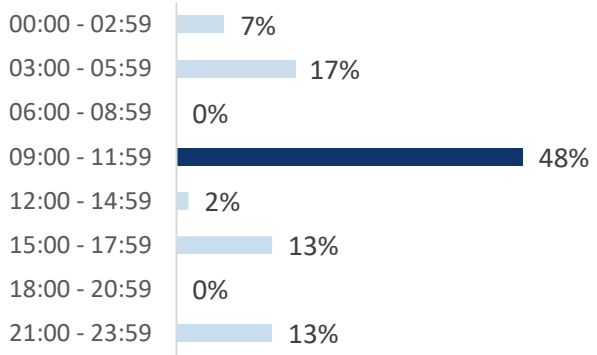
Persebaran Responden



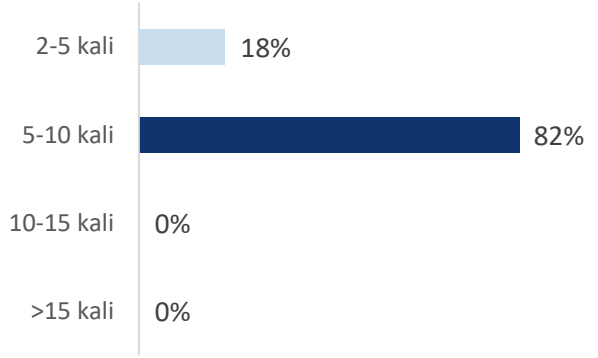
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

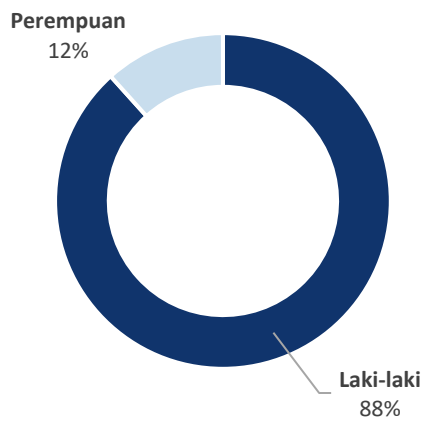
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG Bajoe – BERKENDARA

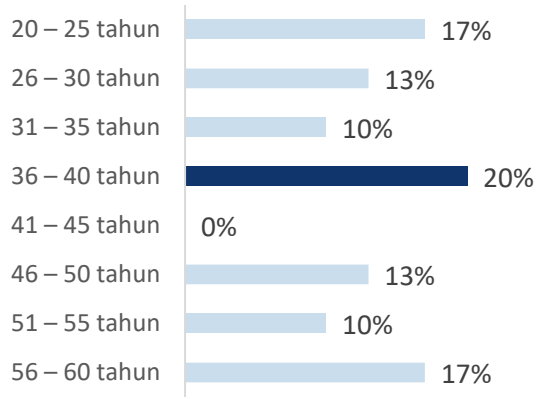
Waktu keberangkatan responden pengendara di Bajoe mayoritas berada di pagi hari

Base: Responden Berkendara Bajoe (n=60)

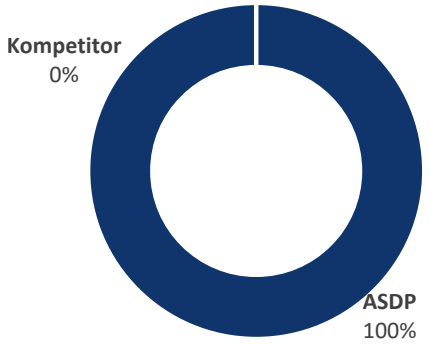
Jenis Kelamin



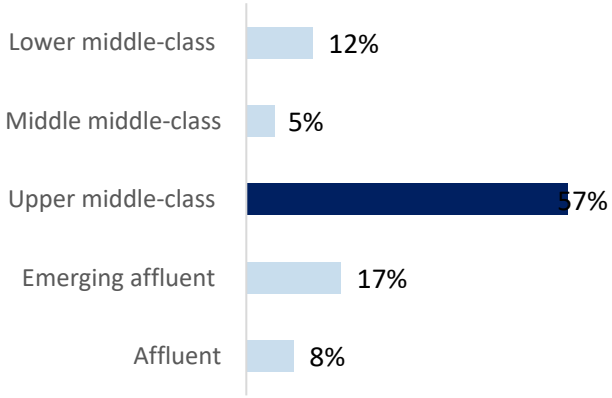
Usia



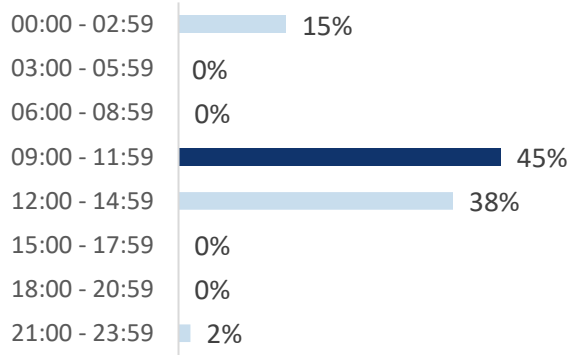
Persebaran Responden



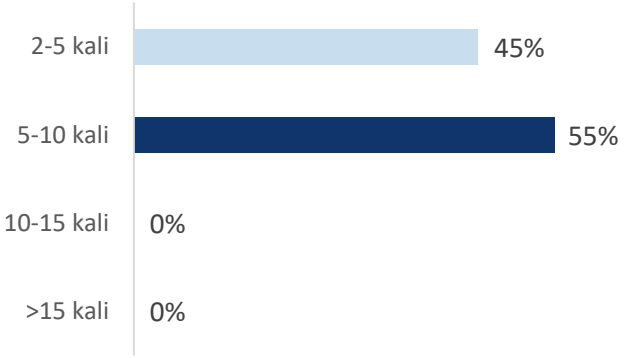
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

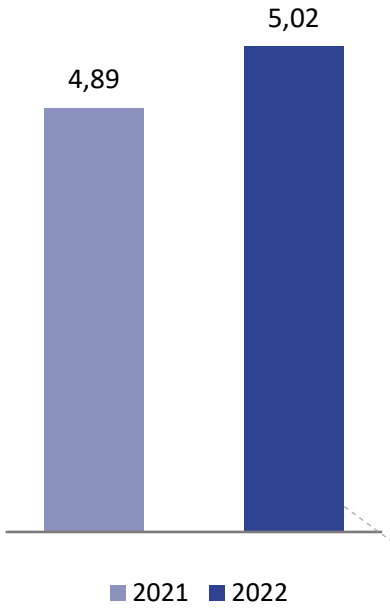
© 2022

CABANG BAJOE

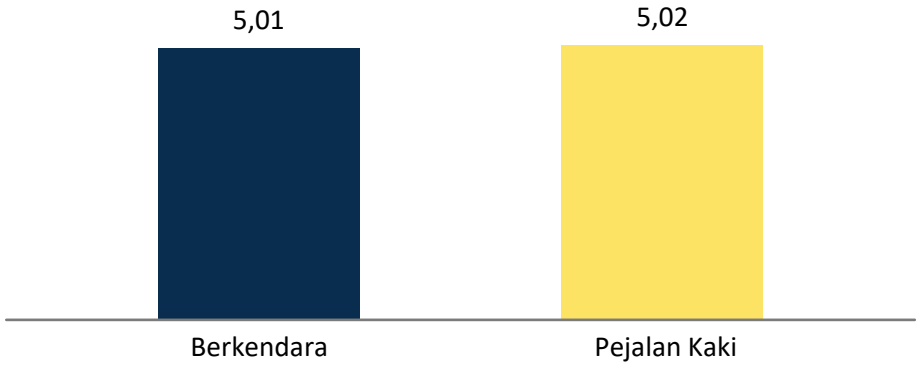
Nilai kepuasan Cabang Bajoe secara keseluruhan meningkat di tahun 2022

5,58

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



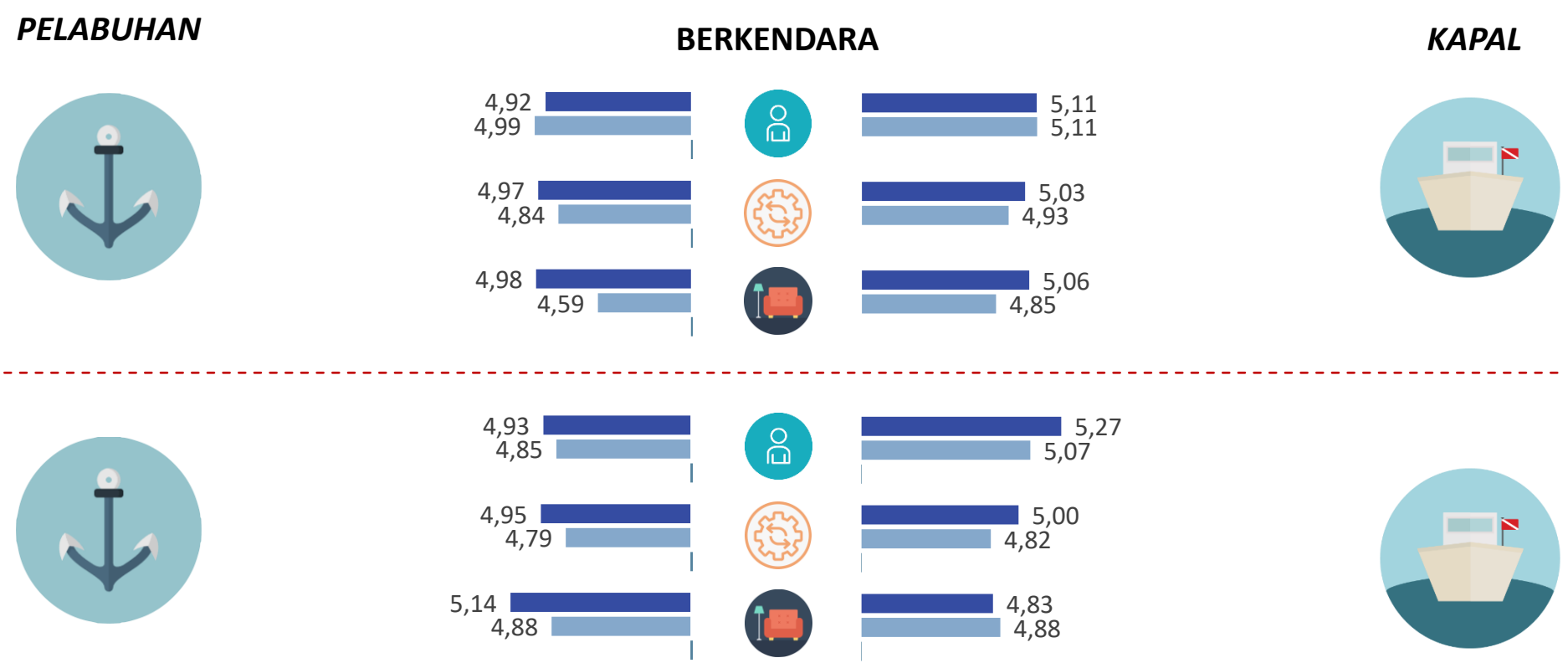
Pelabuhan	**4,96**	**5,01**
Kapal	**5,07**	**5,03**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG BAJOE

Nilai kepuasan di Cabang Bajoe menurut 3P perlu adanya perbaikan

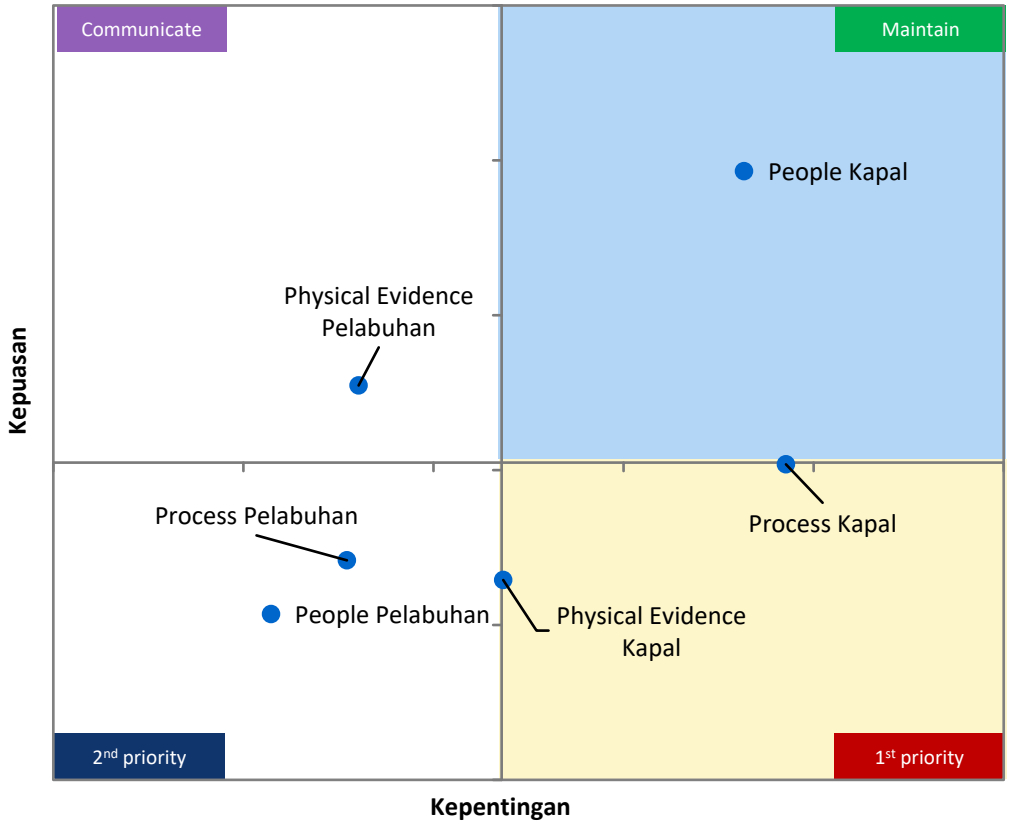


Source: MarkPlus Analysis, 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *People* di atas kapal sudah cukup baik, namun dimensi *Process* dan *Physical Evidence* di Kapal pada Cabang Bajoe masih perlu ditingkatkan

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Process Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan selama di kapal
- Kemudahan mendapatkan lokasi parkir di dalam ferry

Fasiitas - Di Kapal

- Kebersihan toilet
- Kebersihan dan kenyamanan tempat bermain anak
- Kenyamanan ruang tunggu

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

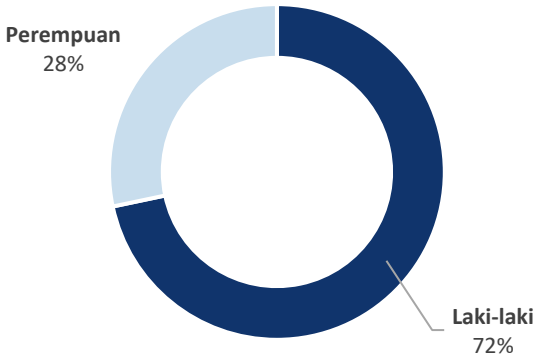
Cabang Ketapang

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG KETAPANG – PEJALAN KAKI

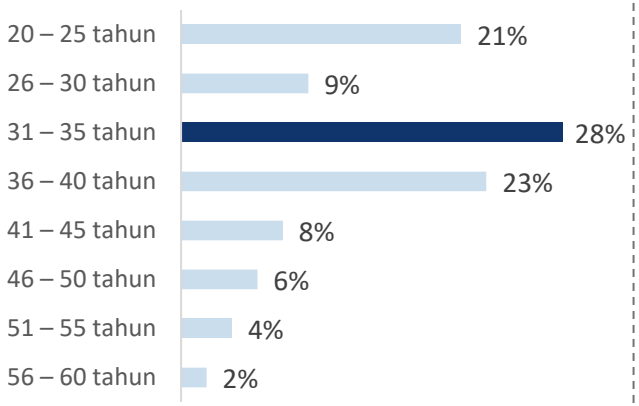
Mayoritas responden Ketapang pejalan kaki adalah laki-laki berusia 31-35 tahun dan semuanya menggunakan ASDP

Base: Responden Pejalan Kaki Ketapang (n=30)

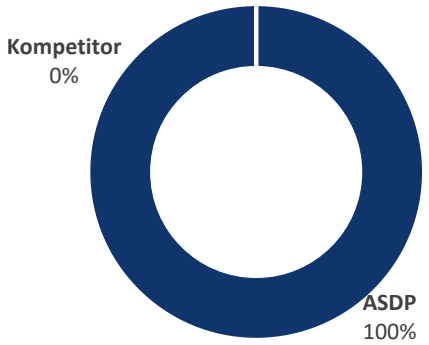
Jenis Kelamin



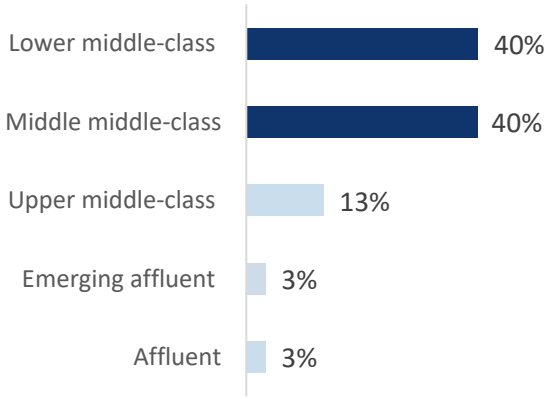
Usia



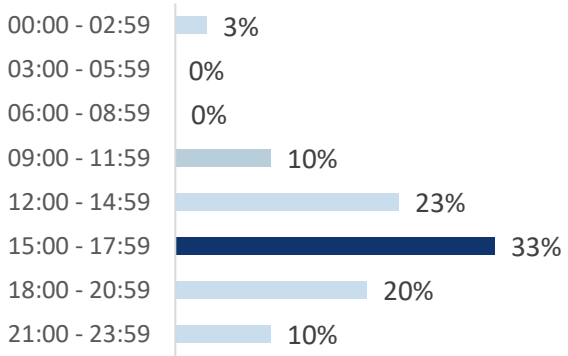
Persebaran Responden



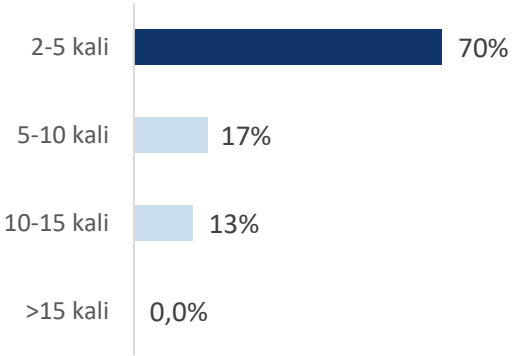
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layan dalam 3 bulanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

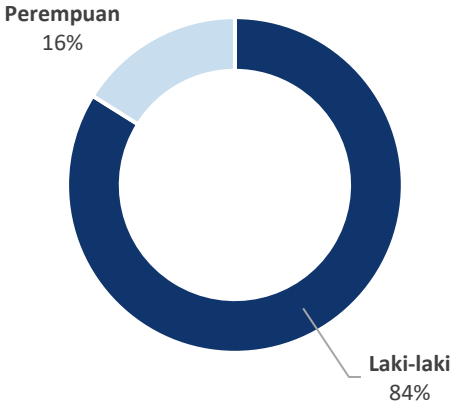
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG KETAPANG – BERKENDARA

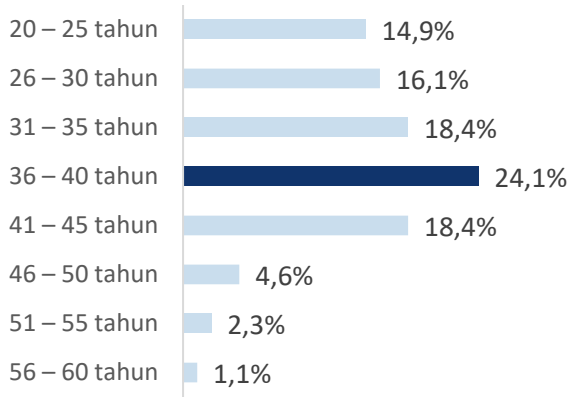
Mayoritas responden Ketapang yang berkendara adalah laki-laki berusia 36-40 tahun

Base: Responden Berkendara Ketapang (n=60)

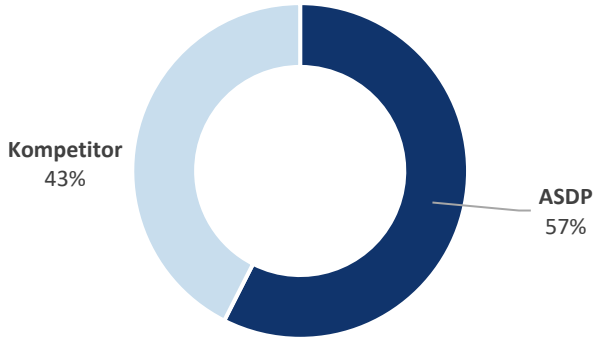
Jenis Kelamin



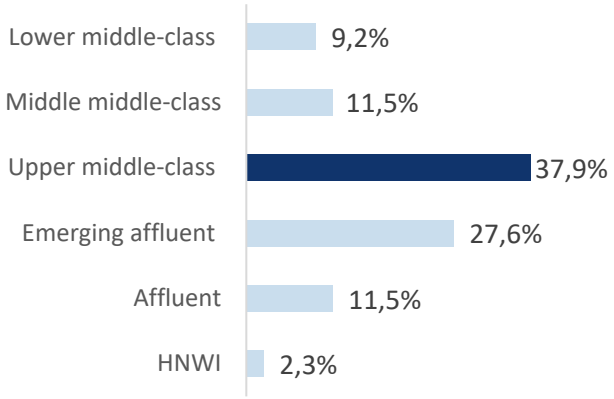
Usia



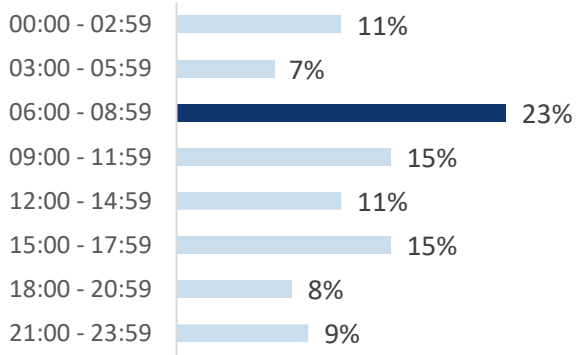
Persebaran Responden



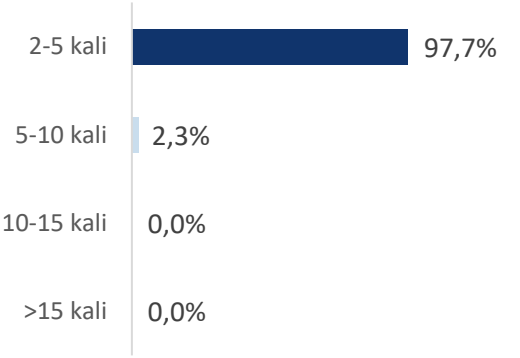
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



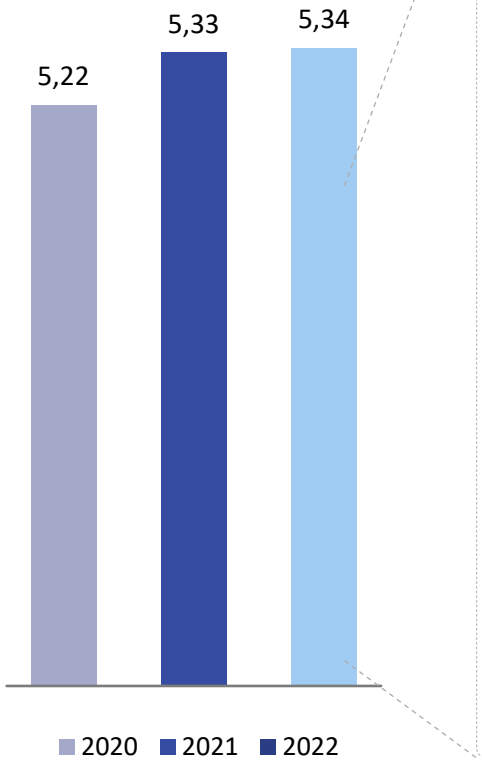
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

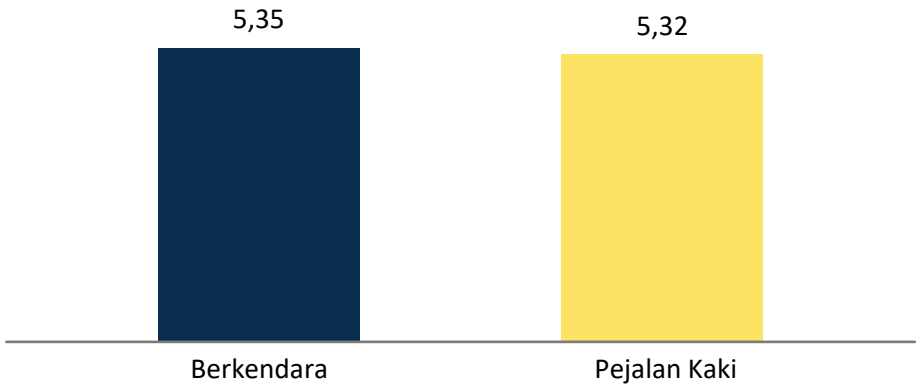
CABANG KETAPANG

Nilai kepuasan cabang Ketapang seca keseluruhan meningkat tipis di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan	**5,20**	**5,29**
Kapal	**5,50**	**5,36**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG KETAPANG

Nilai kepuasan di cabang Ketapang menurut 3P cukup baik

PELABUHAN

KAPAL

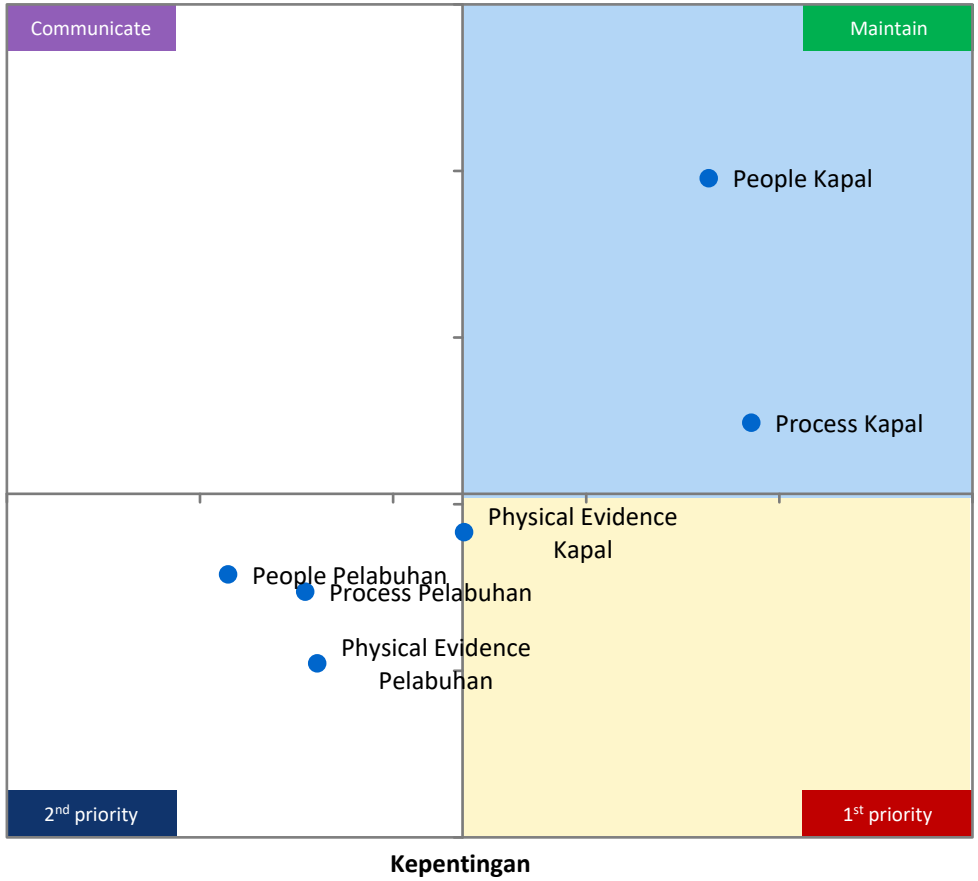
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi terkait *service* (*people dan process*) di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi di atas kapal seperti *physical evidence* masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Process – Di Kapal

- Tingkat ketepatan waktu jadwal keberangkatan kapal
- Tingkat keamanan dan keselamatan di atas kapal selama perjalanan

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Kebersihan ruang tunggu
- Variasi tenan sebagai fasilitas pendukung
- Ketersediaan tempat bermain anak

Source: MarkPlus Analysis, 2022

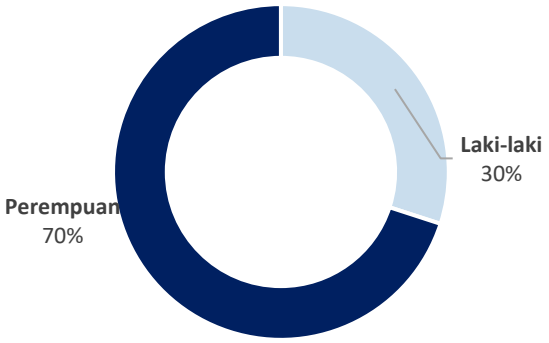
Cabang Lembar

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG Lembar – PEJALAN KAKI

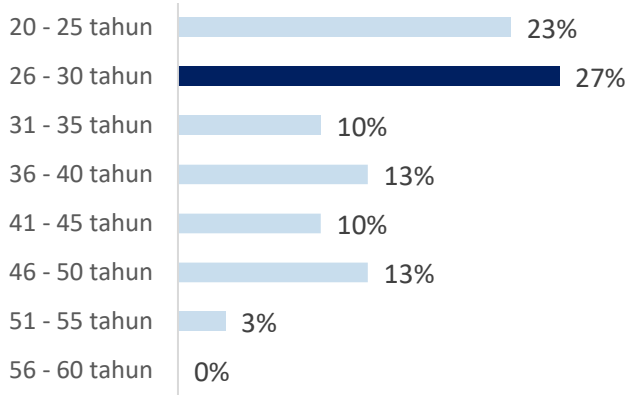
Mayoritas responden pejalan kaki Lembar menggunakan kapal dari pukul 9 pagi hingga 3 sore

Base: Responden Pejalan Kaki Lembar (n=30)

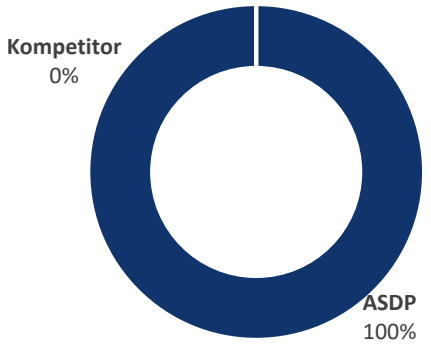
Jenis Kelamin



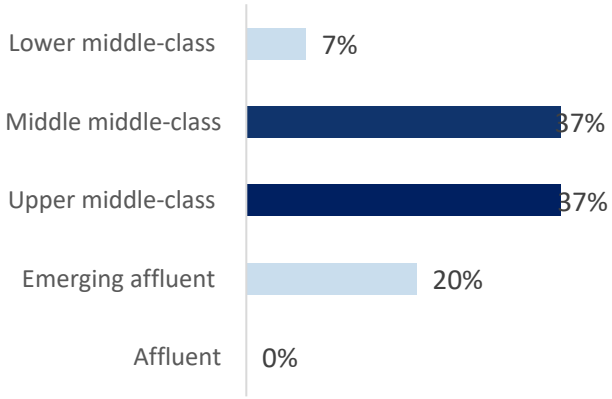
Usia



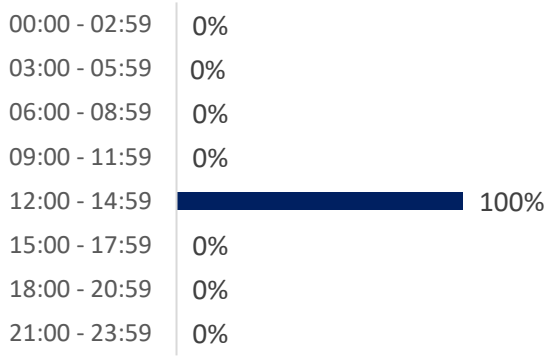
Persebaran Responden



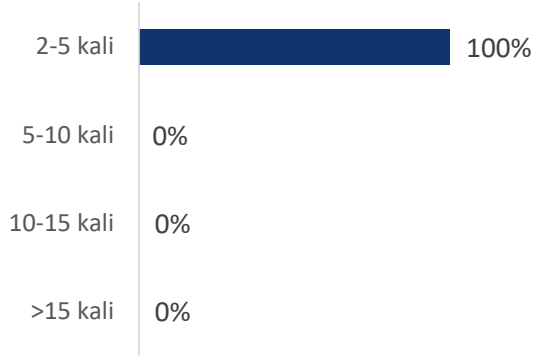
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

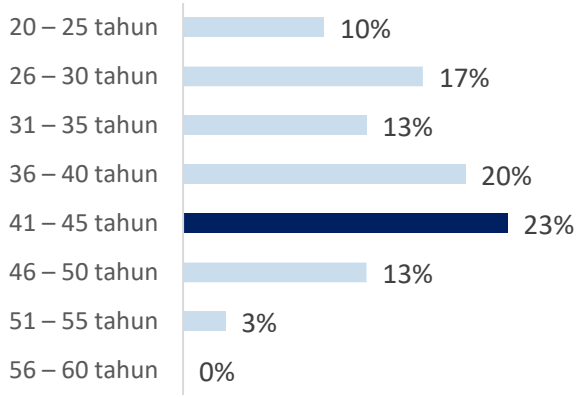
PROFIL DEMOGRAFIS CABANG Lembar – BERKENDARA

Sama dengan pejalan kaki, mayoritas responden berkendara Lembar menggunakan kapal dari pukul 9 pagi hingga 3 sore

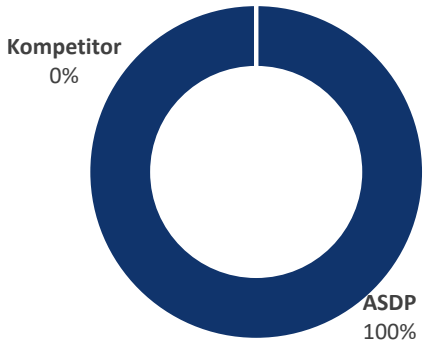
Base: Responden Berkendara Lembar (n=30)

Jenis Kelamin

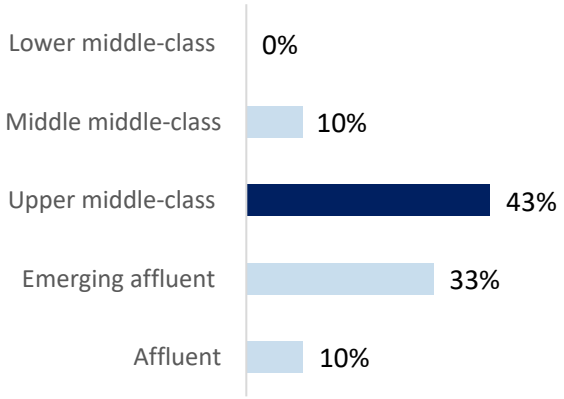
Usia



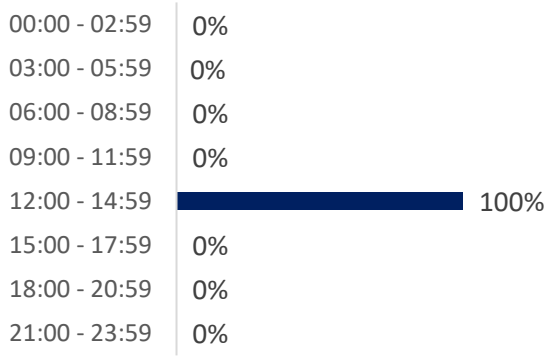
Persebaran Responden



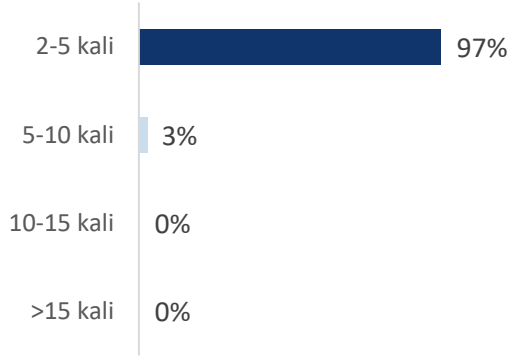
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



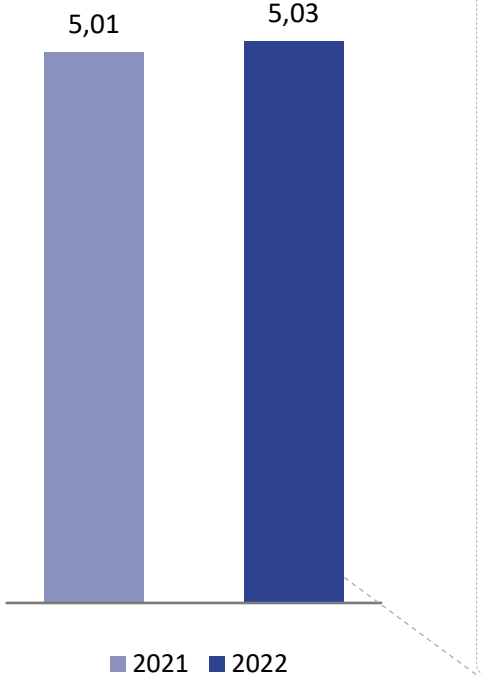
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

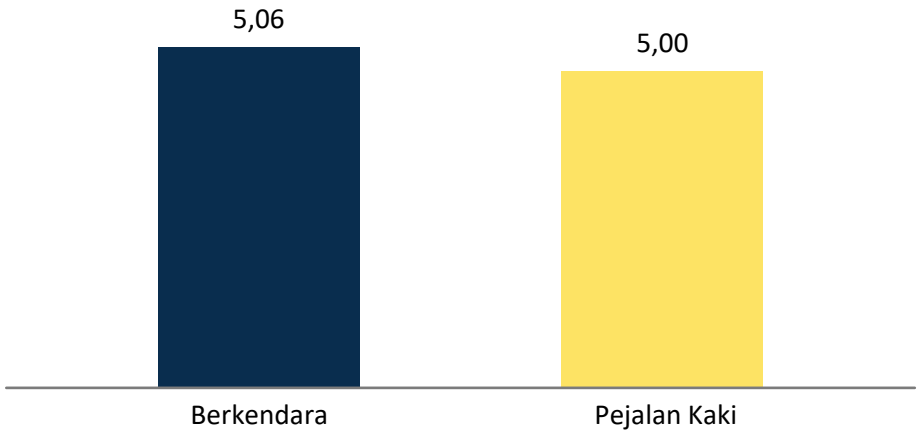
CABANG LEMBAR

Nilai kepuasan Cabang Lembar secara keseluruhan meningkat di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



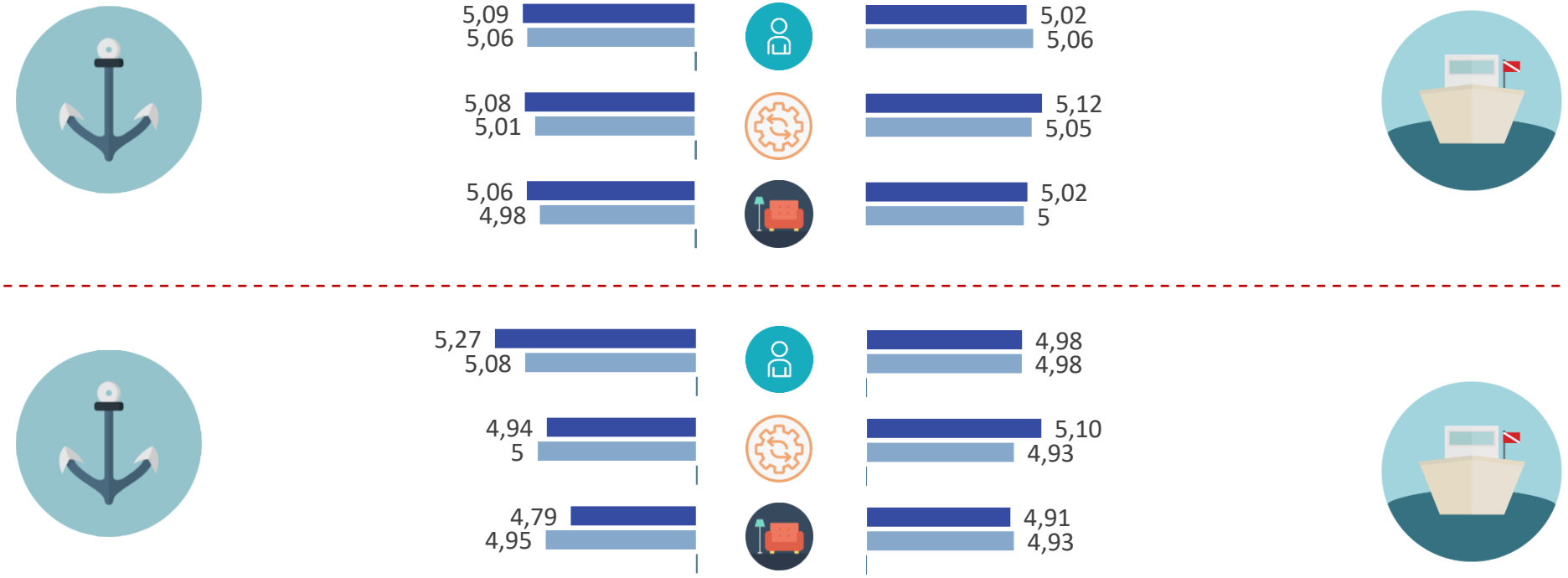
Pelabuhan	**5,08**	**5,00**
Kapal	**5,05**	**5,00**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG LEMBAR

Nilai kepuasan di Cabang Lembar menurut 3P untuk pejalan kaki di Pelabuhan perlu ada perbaikan

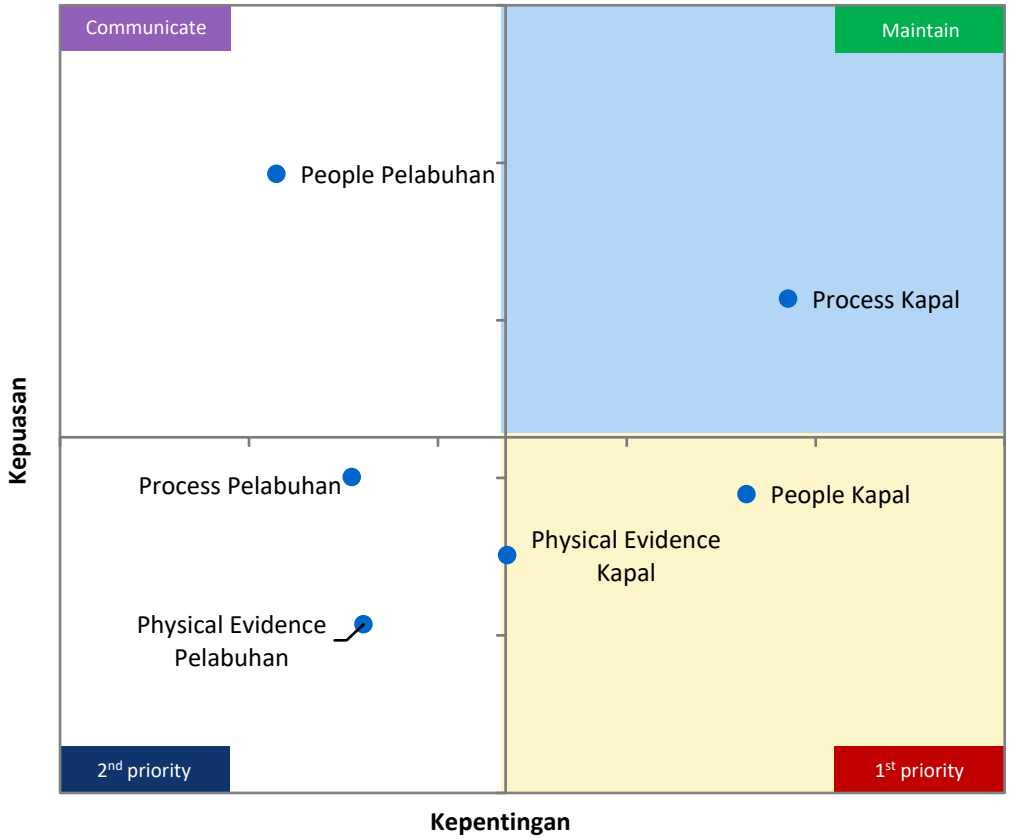


Source: MarkPlus Analysis, 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *process* di kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* dan *people* di kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan selama di kapal
- Kemudahan mendapatkan lokasi parkir di dalam ferry

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Kebersihan dan kenyamanan tempat bermain anak
- Ketersediaan layanan hiburan di kapal

People – Di Kapal

- Tingkat kepuasan layanan petugas
- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

Cabang Kupang

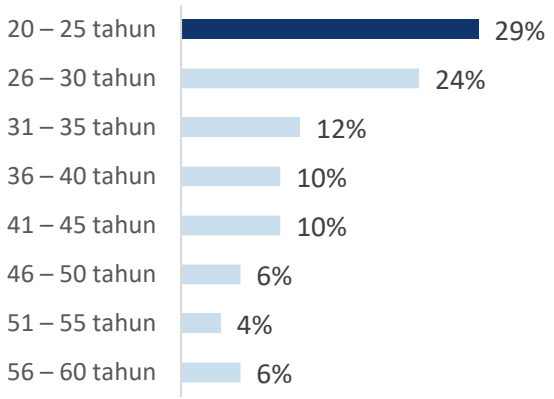
PROFIL DEMOGRAFIS CABANG KUPANG – PEJALAN KAKI

Mayoritas pejalan kaki Kupang adalah pria produktif dan semuanya menggunakan ASDP

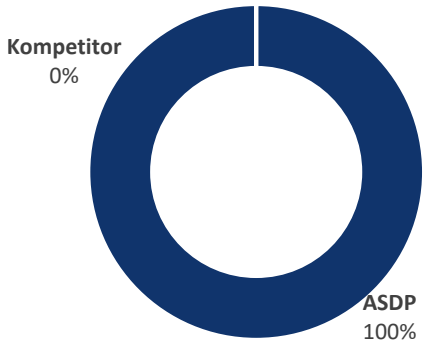
Base: Responden Pejalan Kaki Kupang (n=20)

Jenis Kelamin

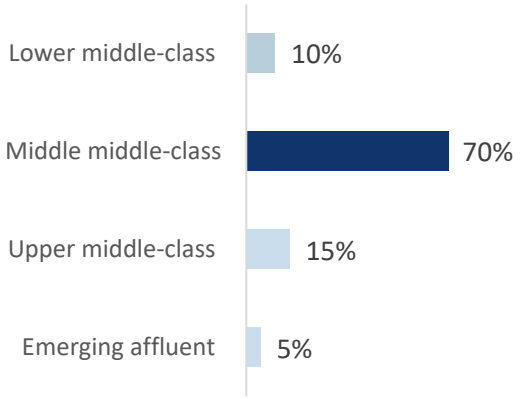
Usia



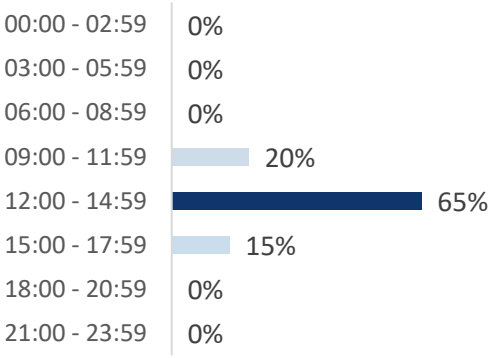
Persebaran Responden



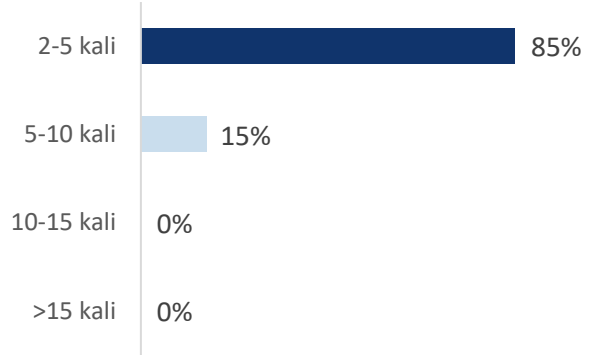
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

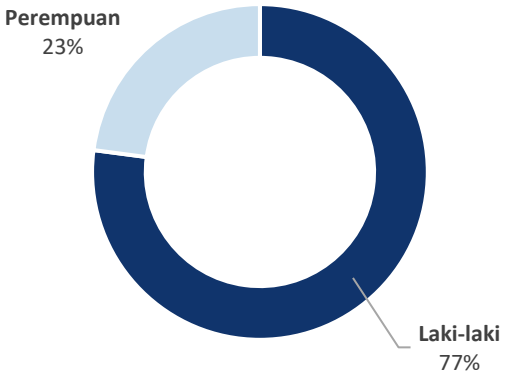
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG KUPANG – BERKENDARA

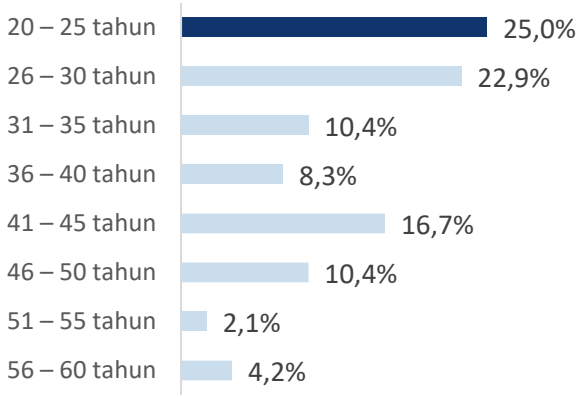
Mayoritas responden berkendara Kupang adalah pria berusia 26-30 tahun dari *middle-middle class*

Base: Responden Berkendara Kupang (n=30)

Jenis Kelamin

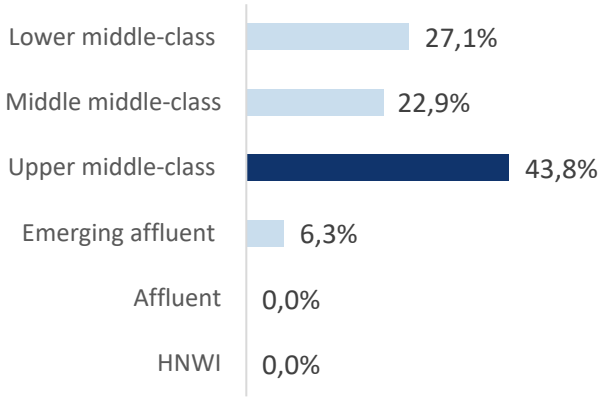


Usia

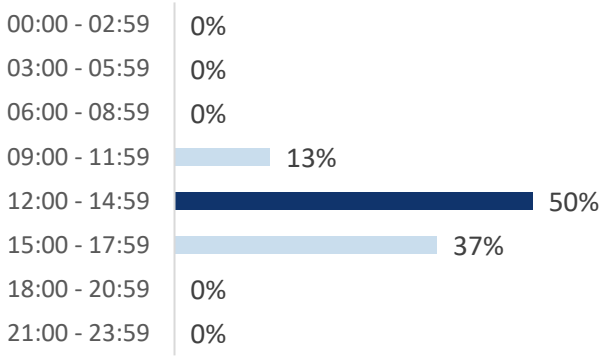


Persebaran Responden

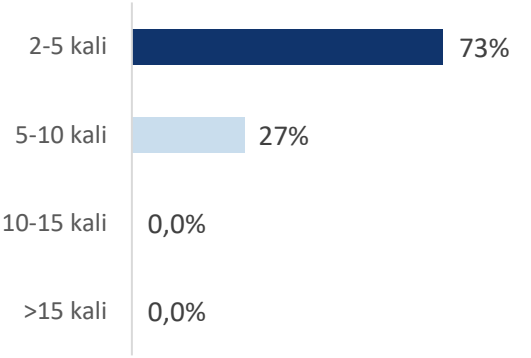
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyebrangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyebrangan dalam 3 bulan



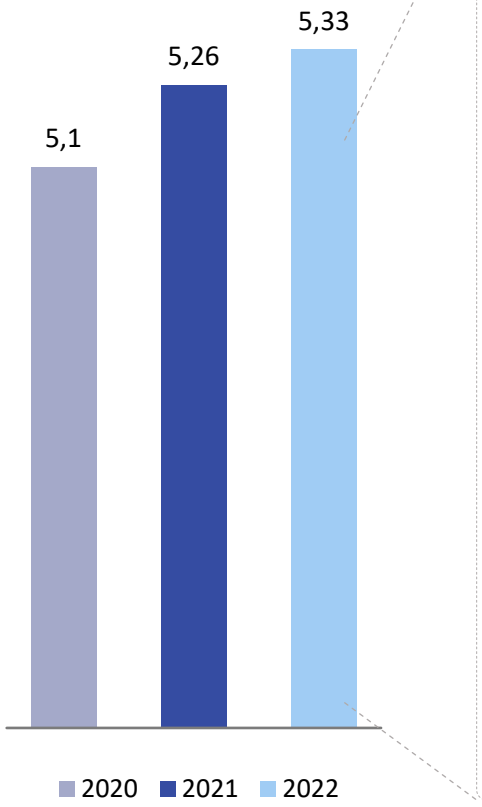
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

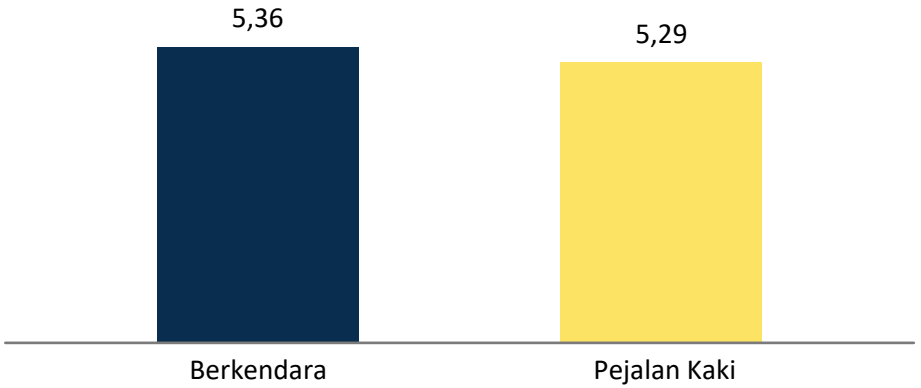
CABANG KUPANG

Nilai kepuasan cabang Kupang secara keseluruhan meningkat di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan	**5,35**	**5,36**
Kapal	**5,37**	**5,22**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

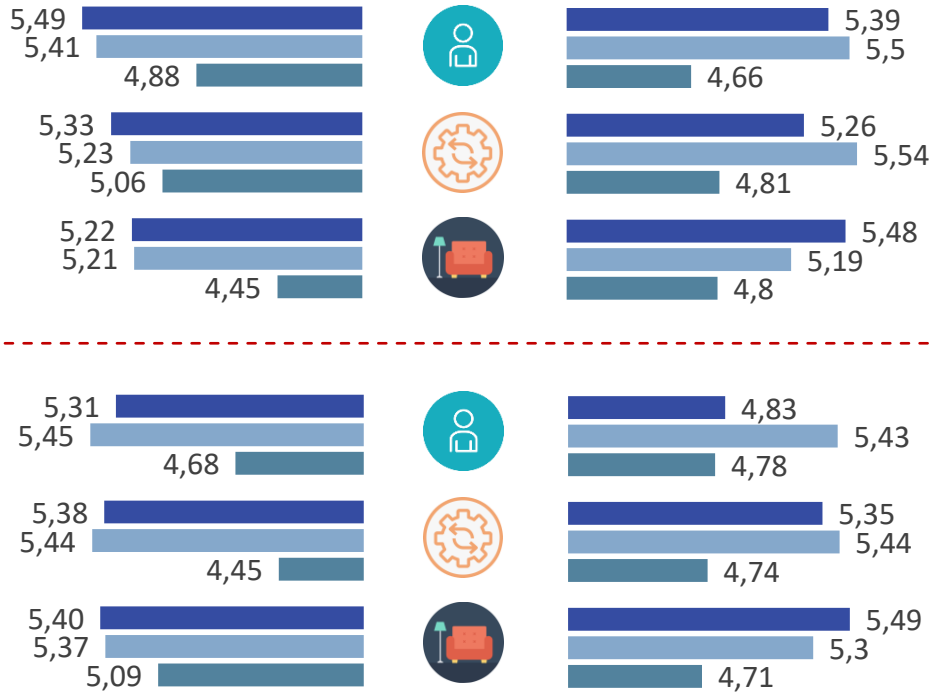
© 2022

CABANG KUPANG

Nilai kepuasan di Cabang Kupang menurut 3P cukup baik

PELABUHAN

KAPAL



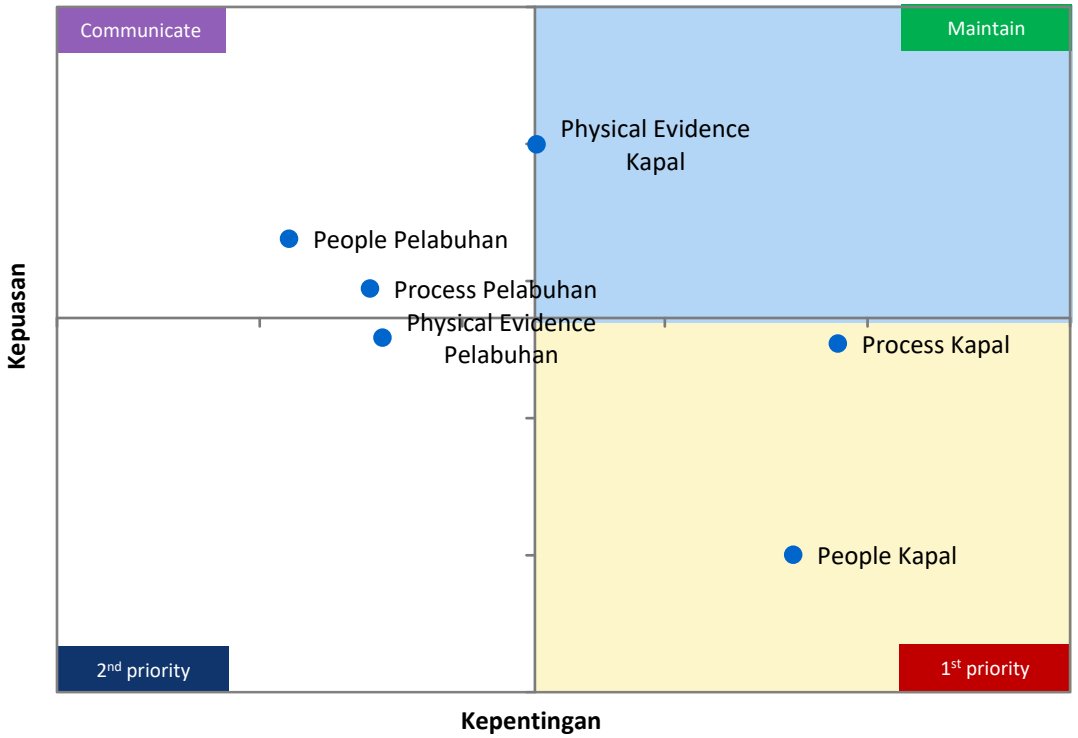
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *physical evidence* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi yang berkaitan dengan *service* (*people* dan *process*) di Kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Fasilitas – Di kapal

- Kenyamanan ruang tunggu
- Kebersihan toilet

Atribut yang Perlu Diperhatikan

People – Di kapal

- Tingkat kepuasan layanan petugas
- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Process – Di kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan saat masuk ke kapal
- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

Cabang Baubau

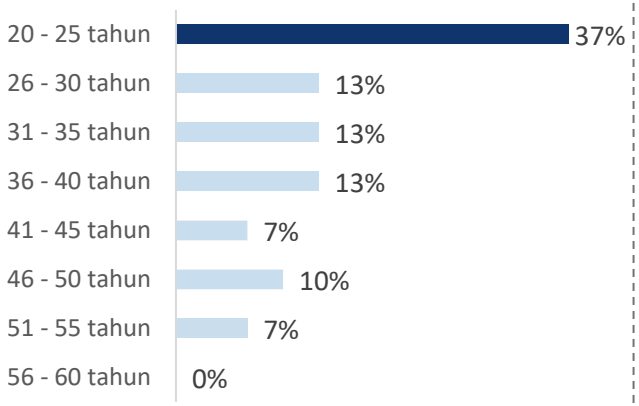
PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BAUBAU– PEJALAN KAKI

Waktu keberangkatan responden pejalan kaki Baubau mayoritas berada di sore hari

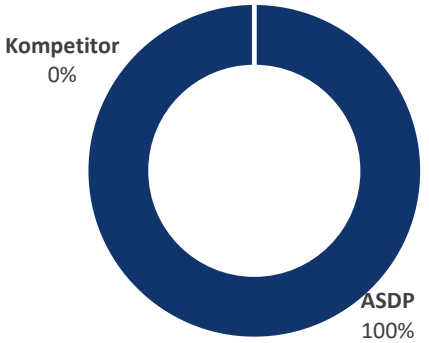
Base: Responden Pejalan Kaki Baubau
(n=30)

Jenis Kelamin

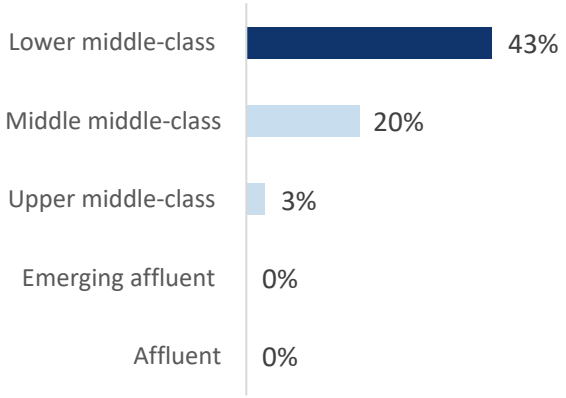
Usia



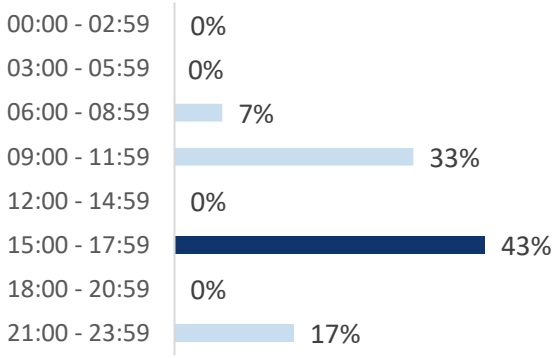
Persebaran Responden



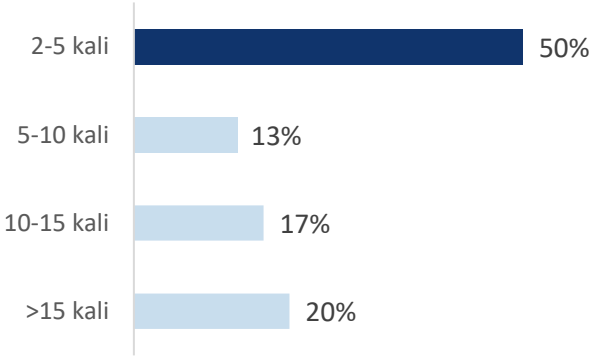
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

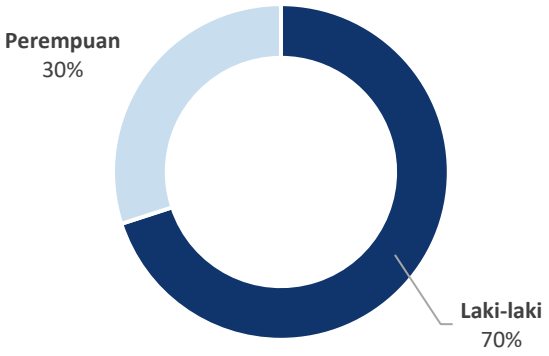
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BAUBAU– BERKENDARA

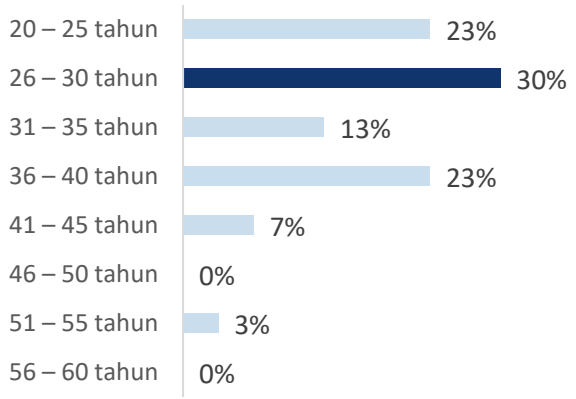
Waktu keberangkatan responden pengendara di Baubau mayoritas berada di sore hari

Base: Responden Berkendara Baubau (n=30)

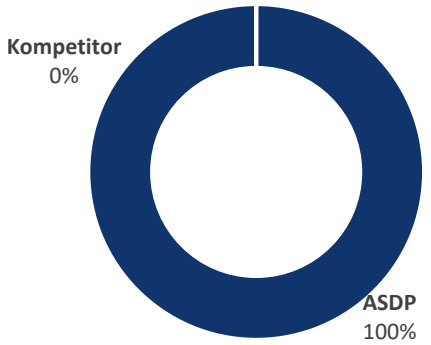
Jenis Kelamin



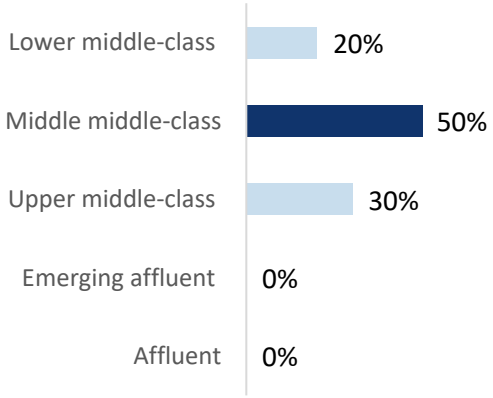
Usia



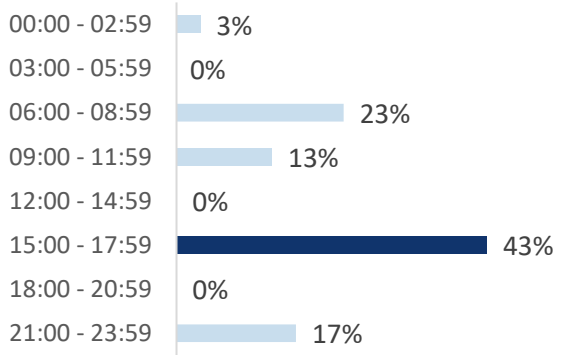
Persebaran Responden



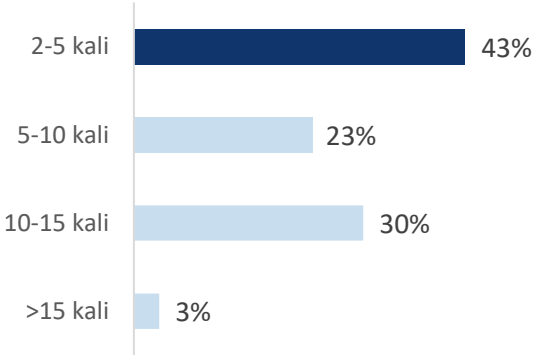
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



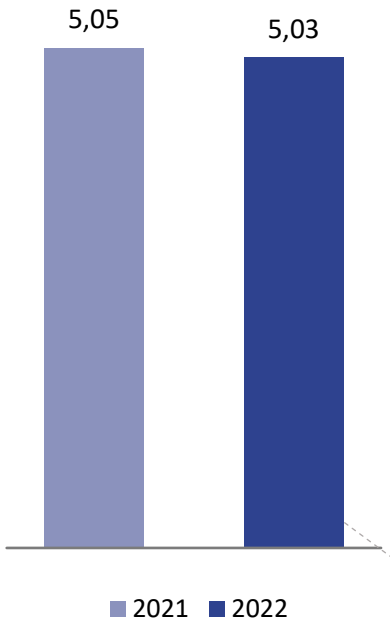
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

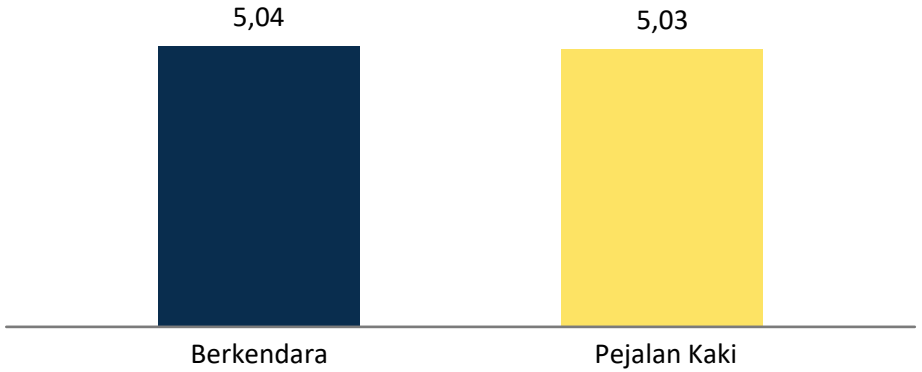
CABANG BAUBAU

Nilai kepuasan Cabang Baubau secara keseluruhan menurun di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Kapal	**5,04**	**5,03**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

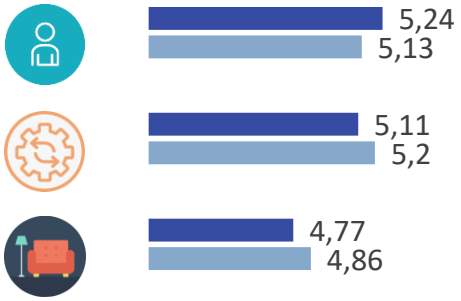
© 2022

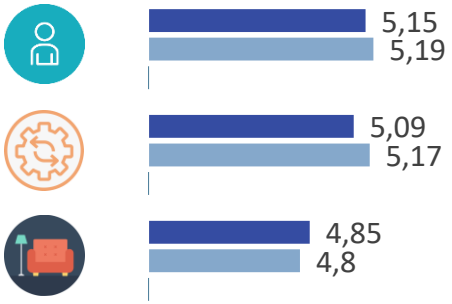
CABANG BAUBAU

Nilai kepuasan di Cabang Baubau menurut 3P bagian *physical evidence* masih bisa diperbaiki

PELABUHAN

BERKENDARA

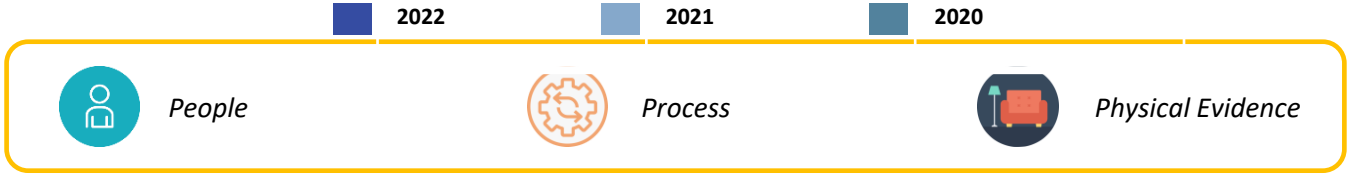




KAPAL

*) Pelabuhan bukan milik ASDP

PEJALAN KAKI



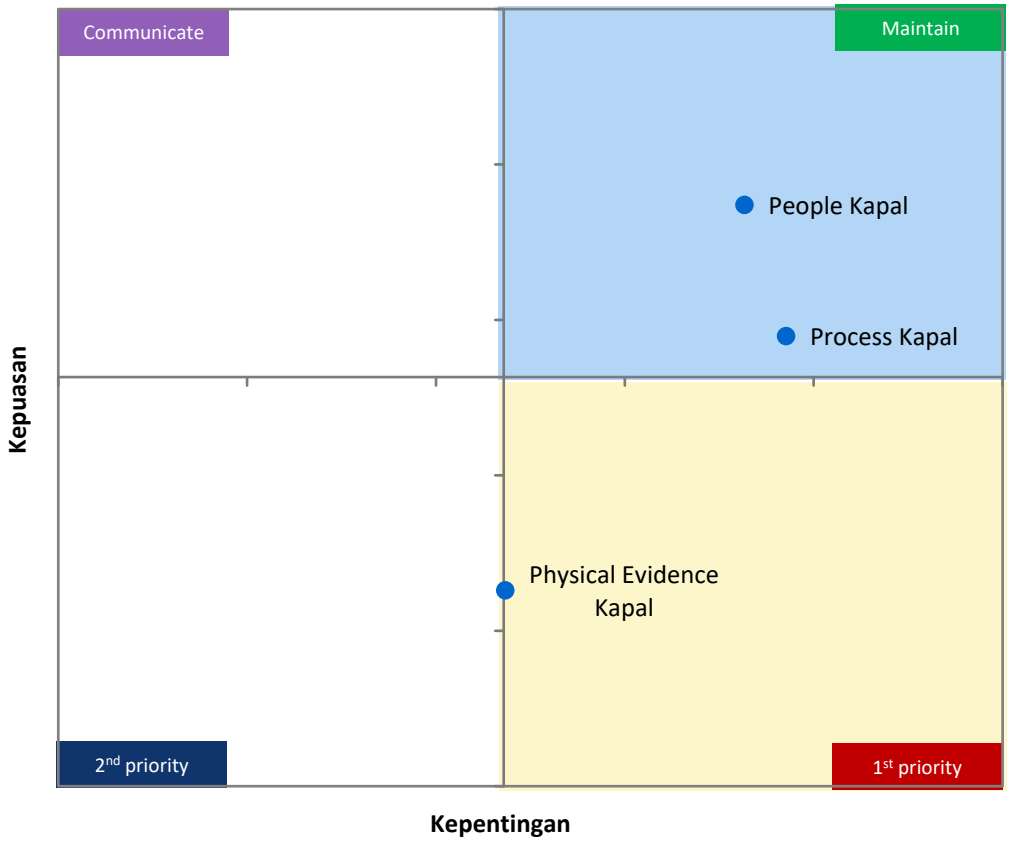
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *people* dan *process* di Baubau dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* di Baubau masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan
- Kemudahan mendapatkan lokasi parkir di dalam ferry

People- Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Kebersihan toilet
- Variasi tenan sebagai fasilitas pendukung

Source: MarkPlus Analysis, 2022

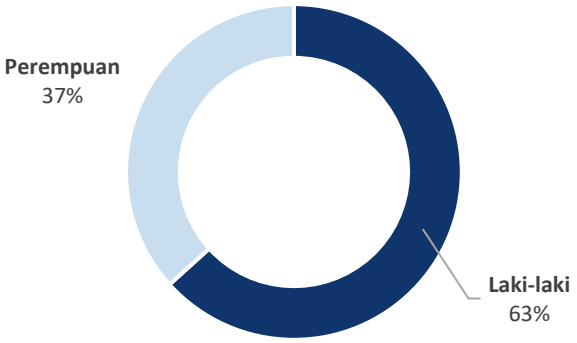
Cabang Kayangan

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG KAYANGAN – PEJALAN KAKI

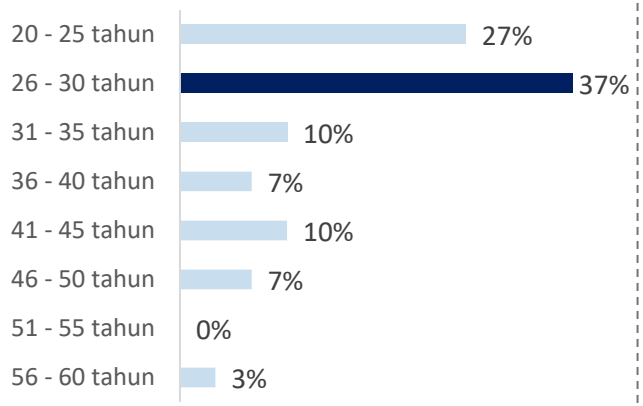
Mayoritas responden pejalan kaki di Kayangan menggunakan kapal dari pukul 18.00 hingga 21.00

Base: Responden Pejalan Kaki Kayangan (n=30)

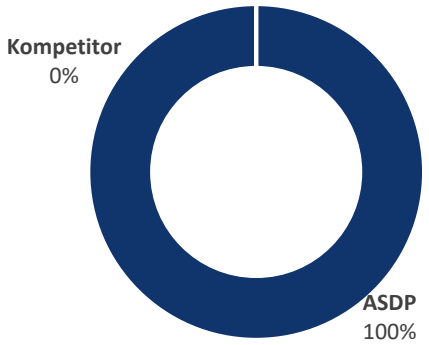
Jenis Kelamin



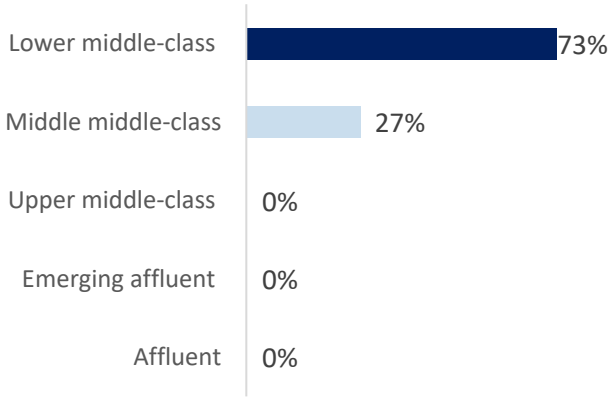
Usia



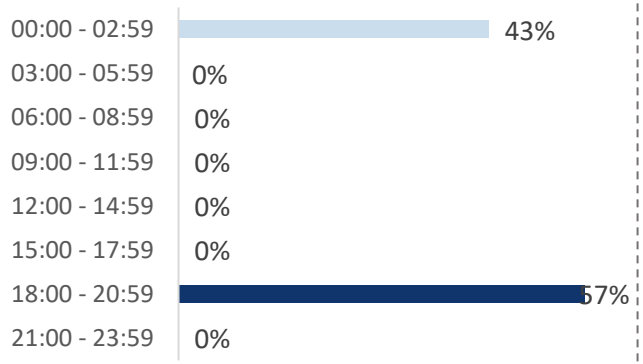
Persebaran Responden



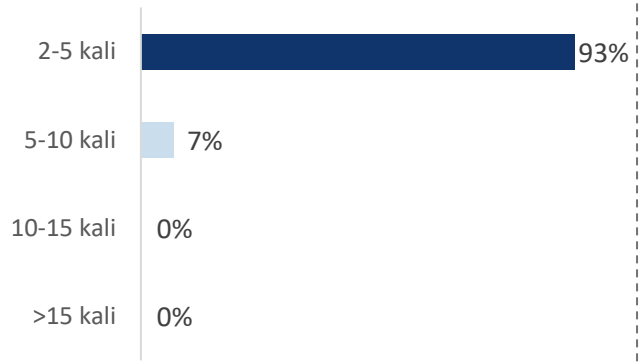
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

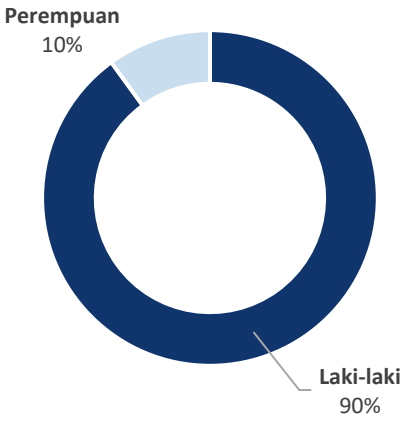
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG Kayangan – BERKENDARA

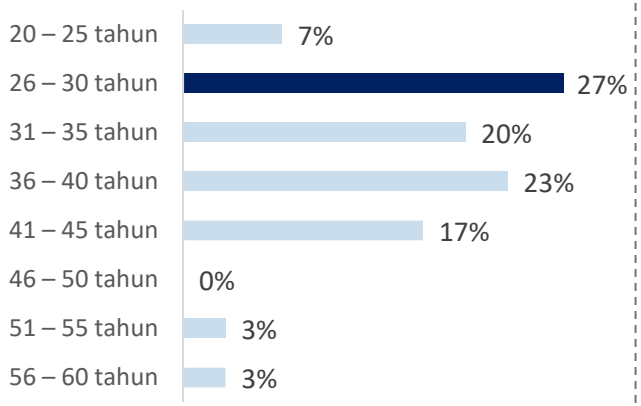
Sama dengan pejalan kaki, mayoritas responden berkendara Kayangan menggunakan kapal dari pukul 9 pagi hingga 3 sore

Base: Responden Berkendara Kayangan (n=30)

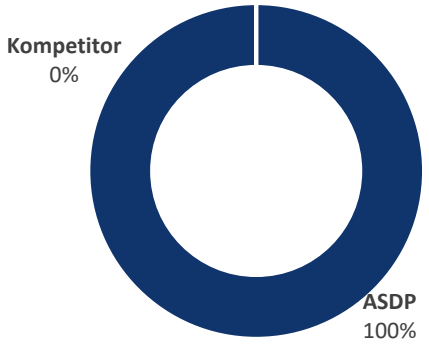
Jenis Kelamin



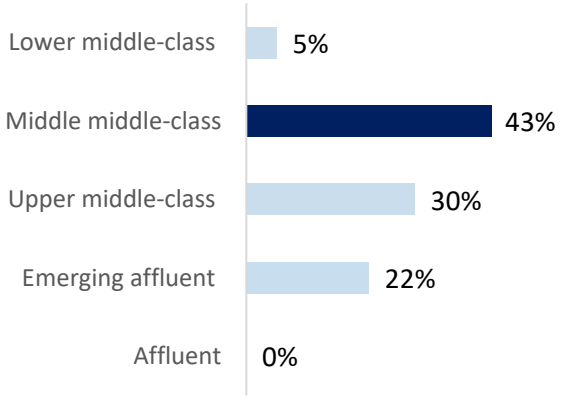
Usia



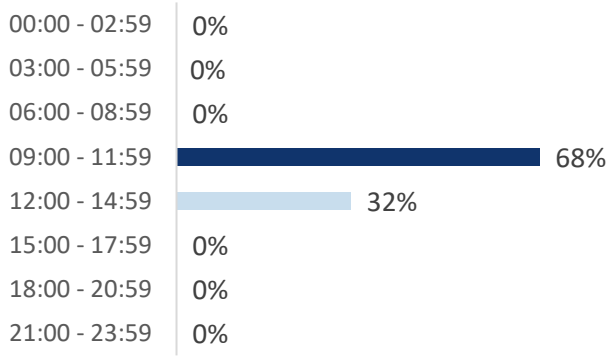
Persebaran Responden



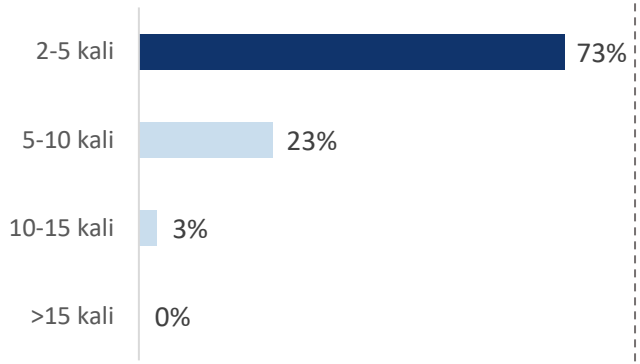
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



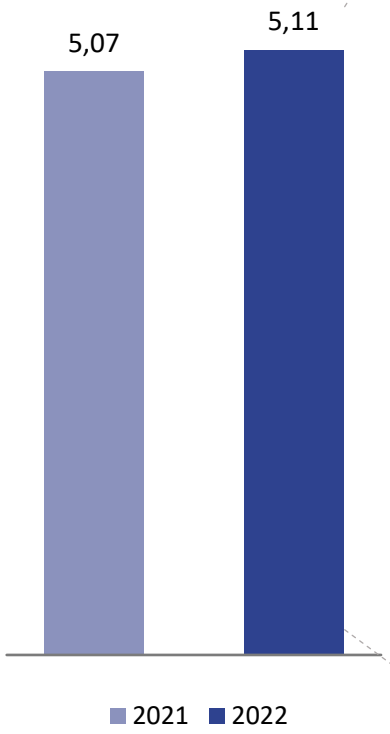
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

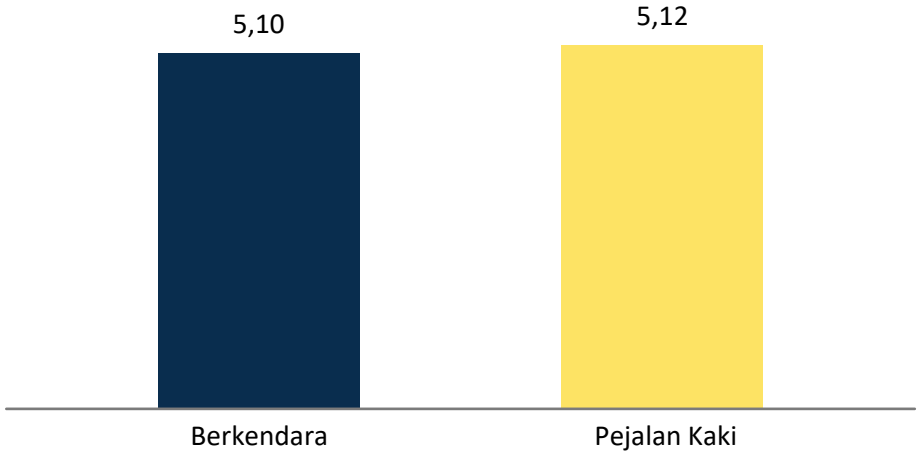
CABANG KAYANGAN

Nilai kepuasan Cabang Kayangan secara keseluruhan meningkat dari tahun 2021

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan	**5,16**	**5,09**
Kapal	**5,05**	**5,15**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

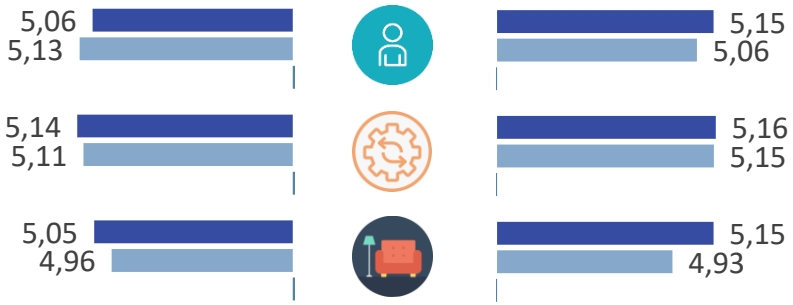
CABANG KAYANGAN

Nilai kepuasan di Cabang Kayangan menurut 3P sudah cukup baik

PELABUHAN

BERKENDARA

KAPAL



PEJALAN KAKI

2022 **2021** **2020**

People *Process* *Physical Evidence*

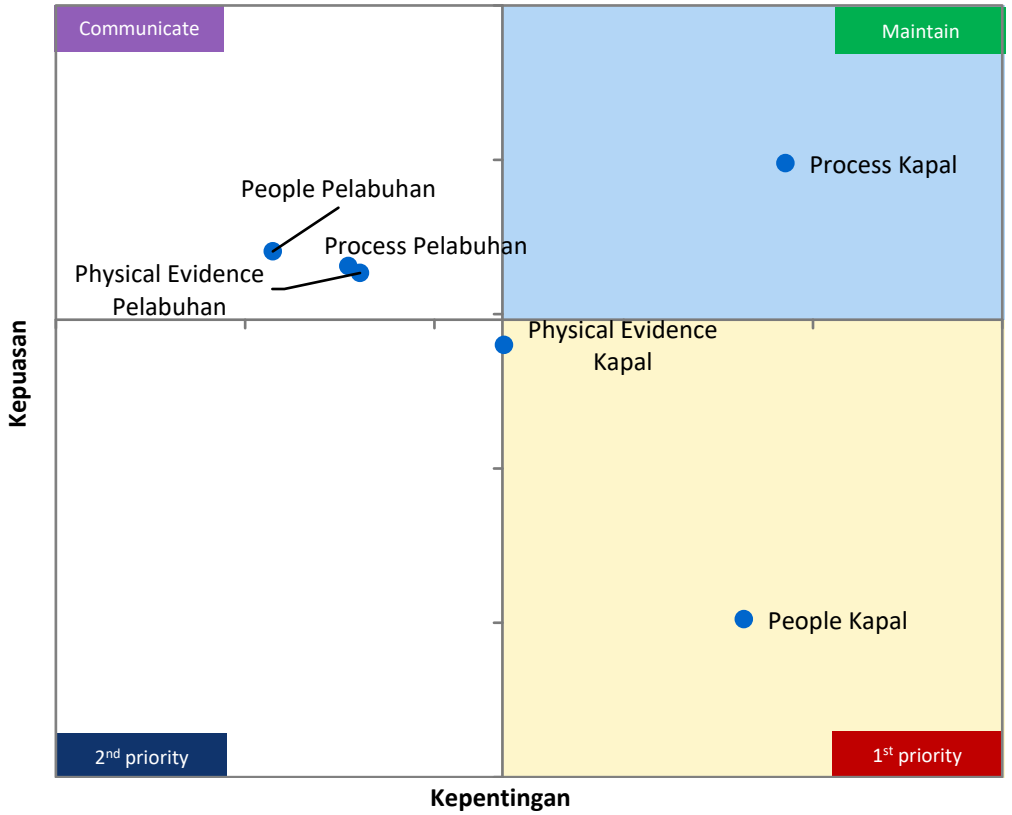
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *process* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* dan *people* di kapal serta masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan
- Kemudahan mendapatkan lokasi parkir di dalam ferryn

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Ketersediaan layanan hiburan di kapal
- Jumlah dan kebersihan toilet

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

Cabang Sape

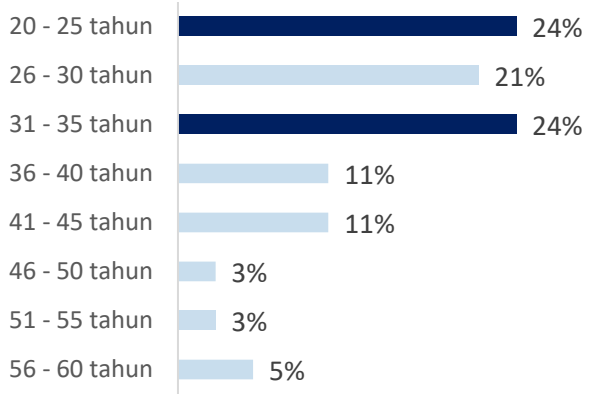
PROFIL DEMOGRAFIS CABANG SAPE – PEJALAN KAKI

Semua responden menggunakan ASDP dan mayoritas adalah Wanita berusia produktif

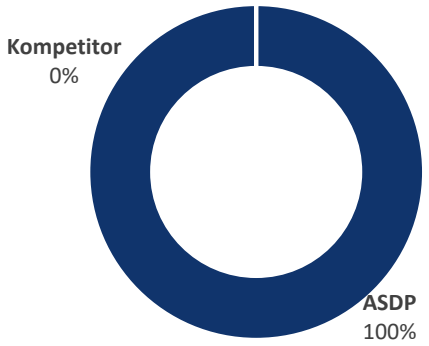
Base: Responden Pejalan Kaki Sape (n=20)

Jenis Kelamin

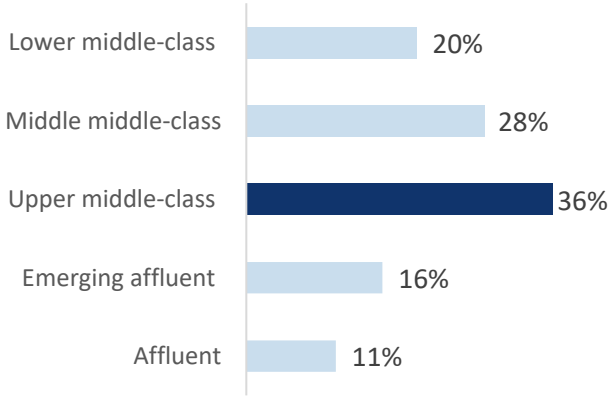
Usia



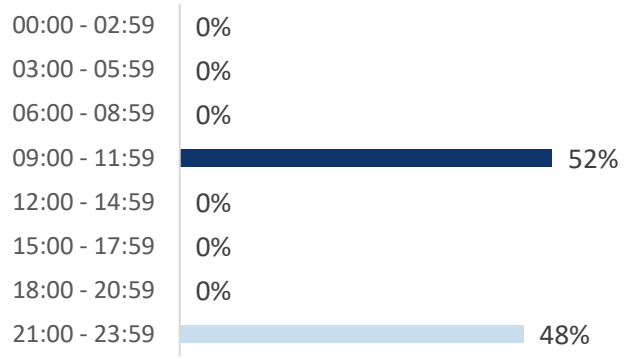
Persebaran Responden



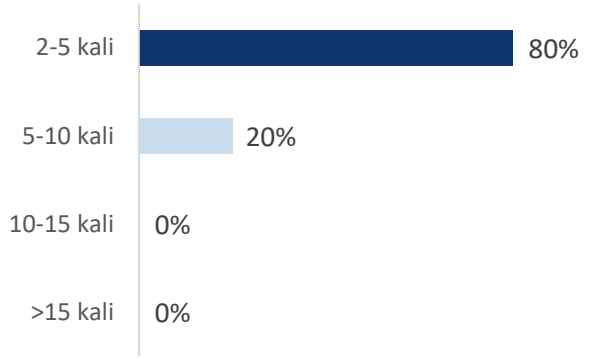
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

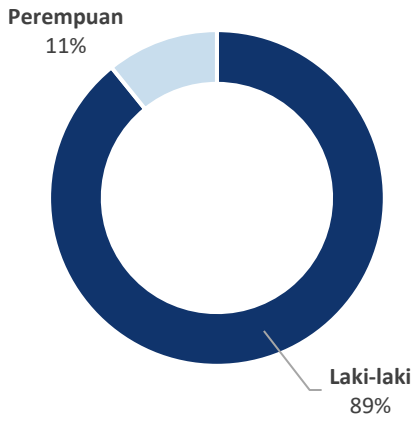
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG SAPE – BERKENDARA

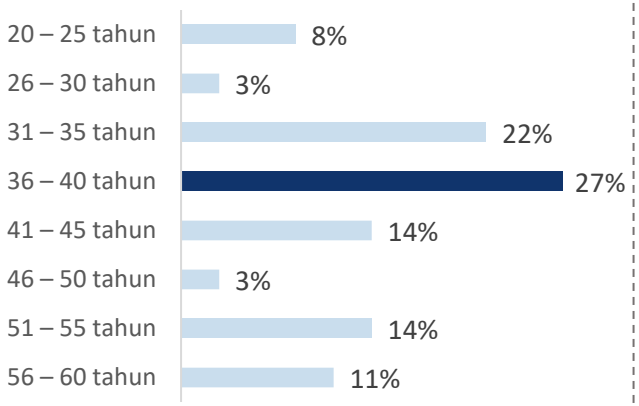
Semua merupakan pengguna ASDP dan mayoritas adalah pria dewasa berusia 31-35 tahun

Base: Responden Berkendara Sape (n=25)

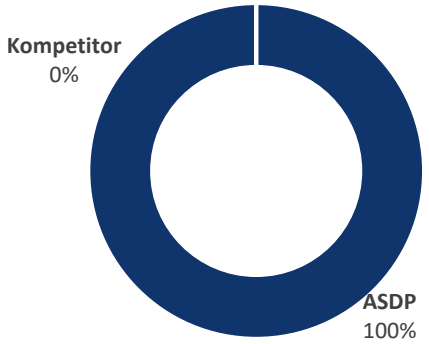
Jenis Kelamin



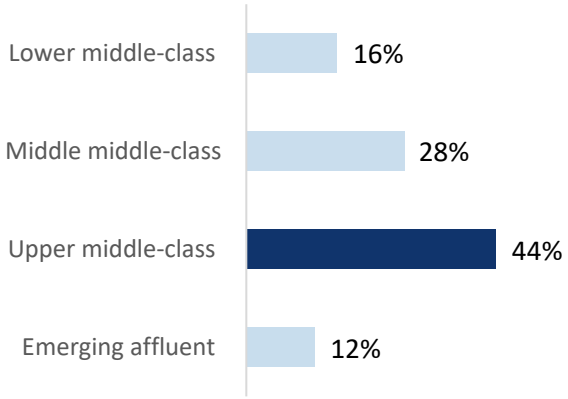
Usia



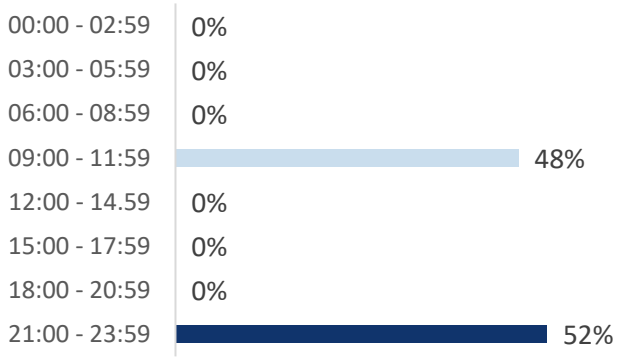
Persebaran Responden



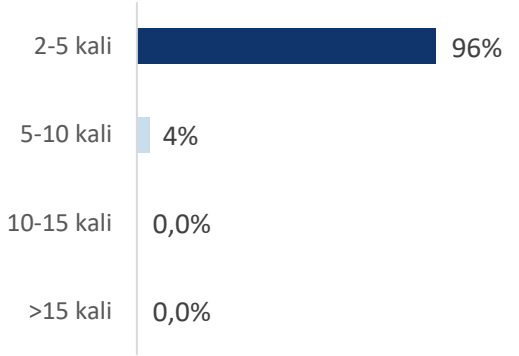
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



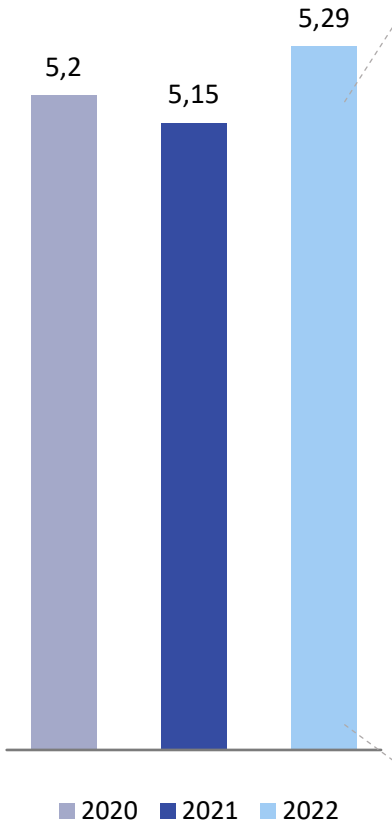
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

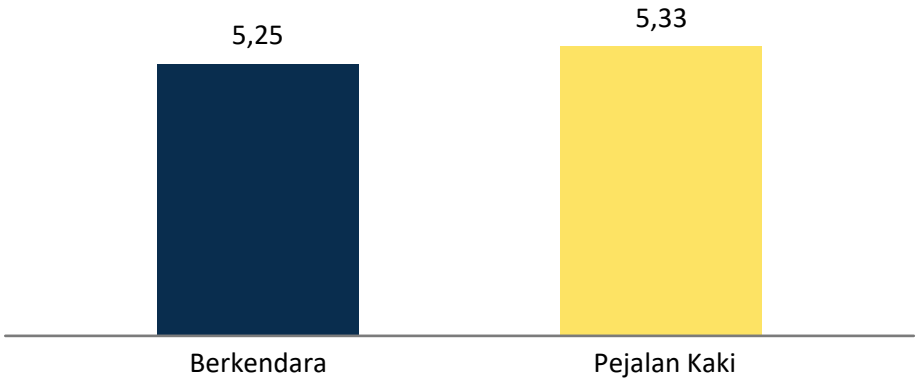
CABANG SAPE

Nilai kepuasan Cabang Sape secara keseluruhan meningkat di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



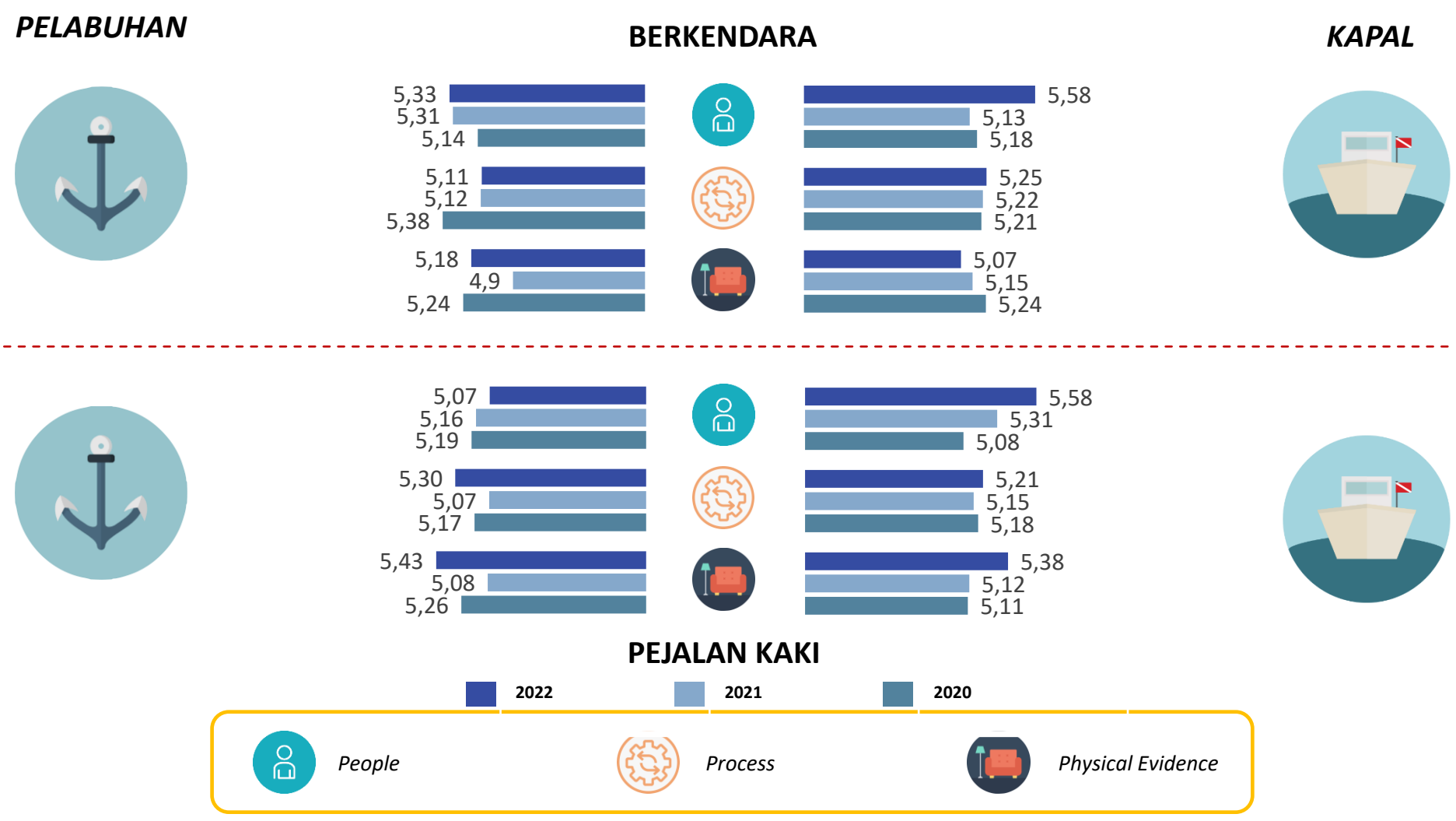
Pelabuhan	**5**	**5,27**
Kapal	**5.30**	**5,39**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG SAPE

Nilai kepuasan di Cabang Sape menurut 3P cukup baik



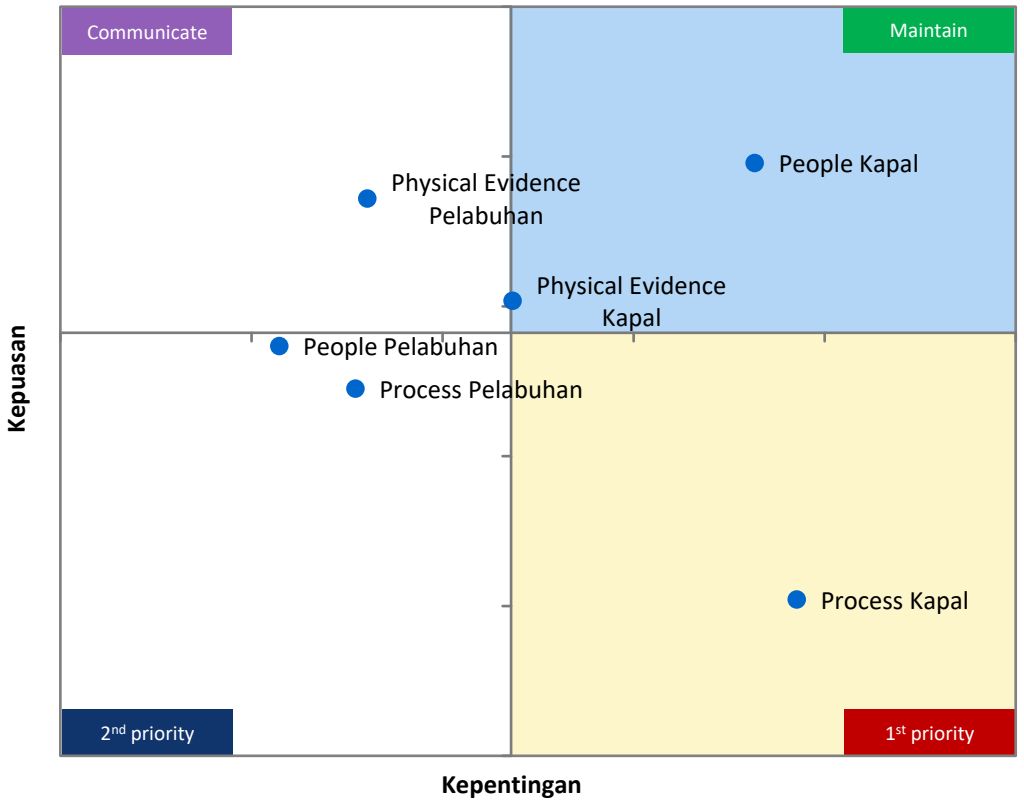
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *people* dan *physical evidence* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *process* di kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Fasilitas – Di Kapal

- Ketersediaan jumlah tempat duduk
- Kenyamanan ruang tunggu

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Process – Di Kapal

- Kemudahan mendapatkan lokasi parkir di dalam ferry
- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

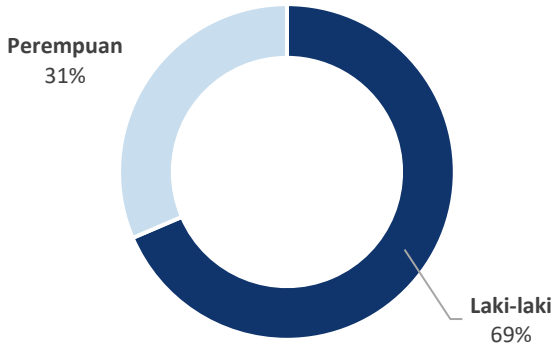
Cabang Selayar

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG SELAYAR – PEJALAN KAKI

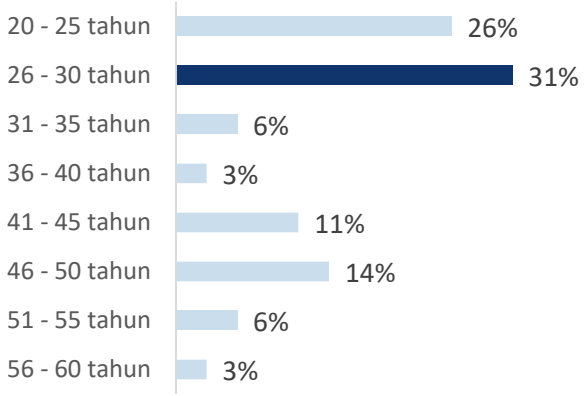
Semua responden merupakan pengguna ASDP dan mayoritas adalah pria berusia produktif

Base: Responden Pejalan Kaki Selayar (n=20)

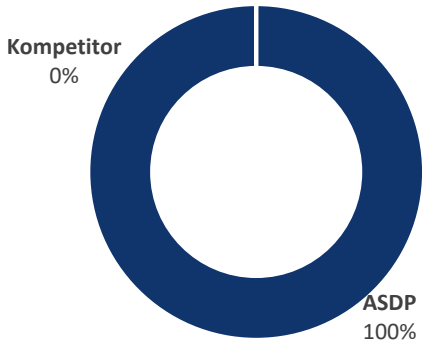
Jenis Kelamin



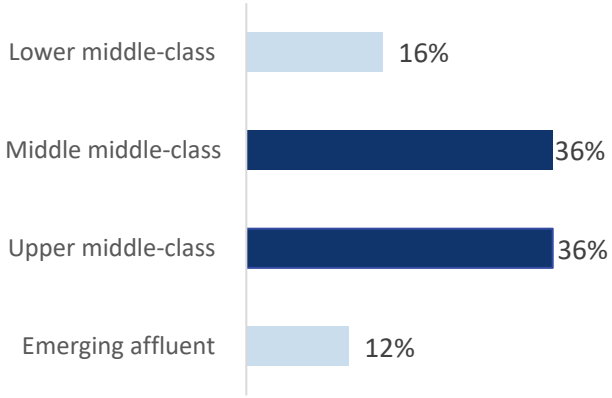
Usia



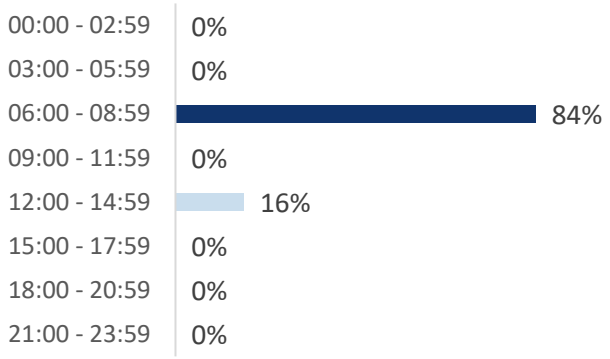
Persebaran Responden



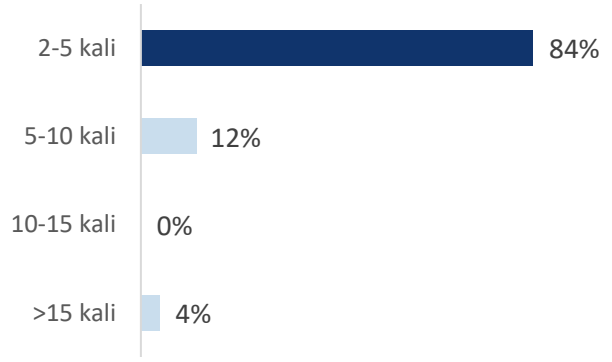
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

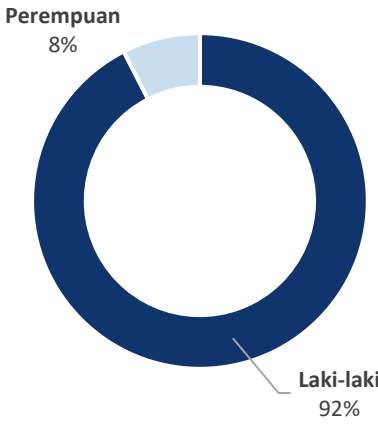
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG SELAYAR – BERKENDARA

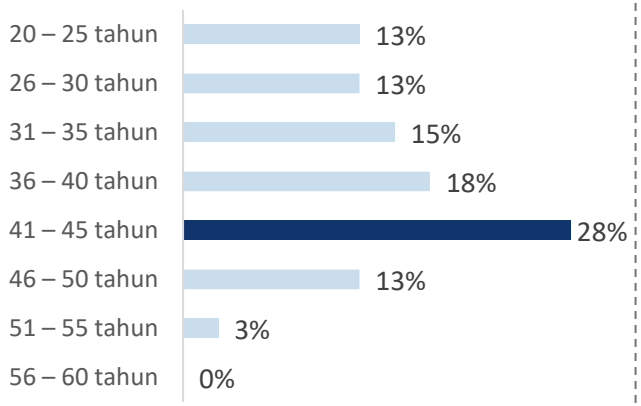
Semua responden menggunakan ASDP dan mayoritas merupakan pria dewasa berusia 41-45 tahun

Base: Responden Berkendara Selayar (n=25)

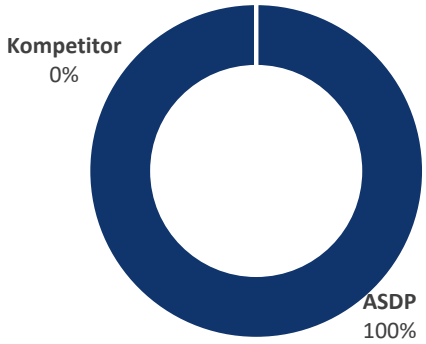
Jenis Kelamin



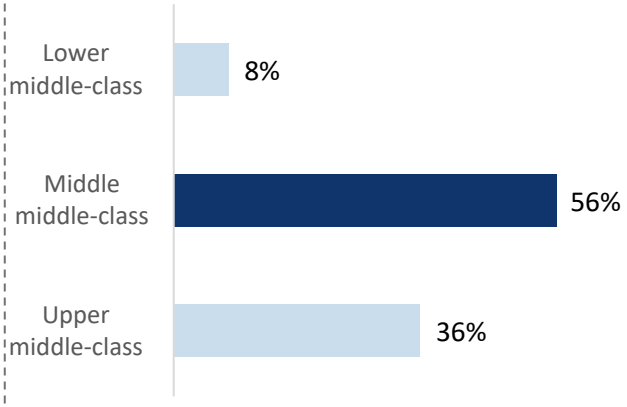
Usia



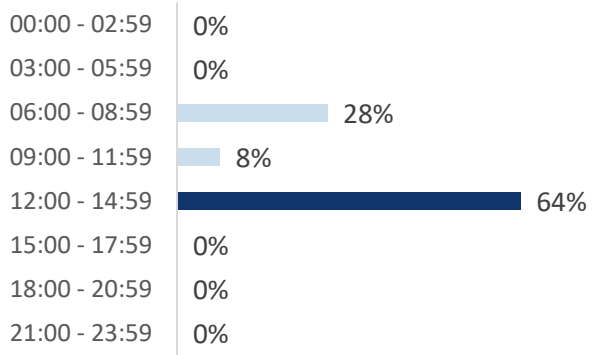
Persebaran Responden



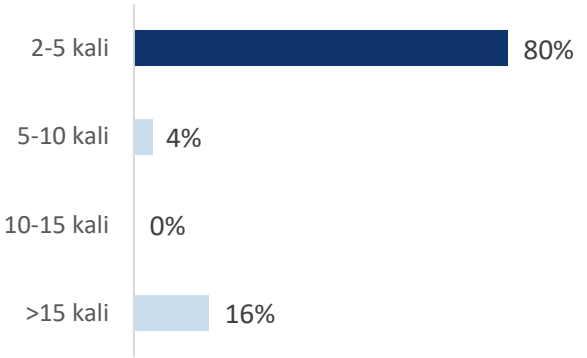
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

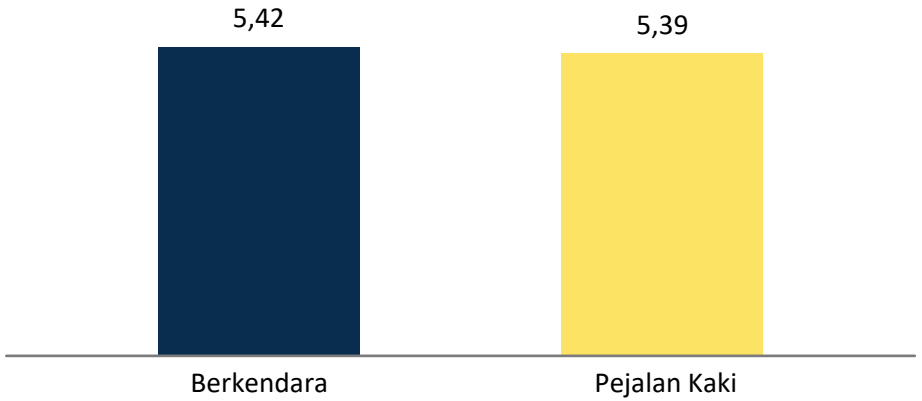
© 2022

CABANG SELAYAR

Nilai kepuasan Cabang Selayar secara keseluruhan meningkat terus meningkat selama 2 tahun

Kepuasan Keseluruhan

Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Kapal	**5,42**	**5,39**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

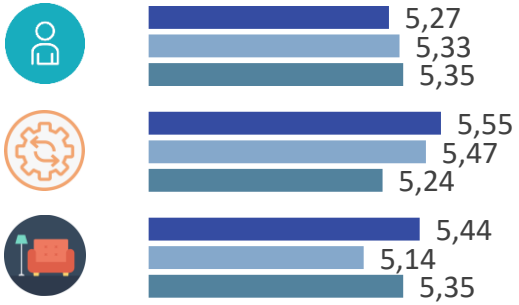
© 2022

CABANG SELAYAR

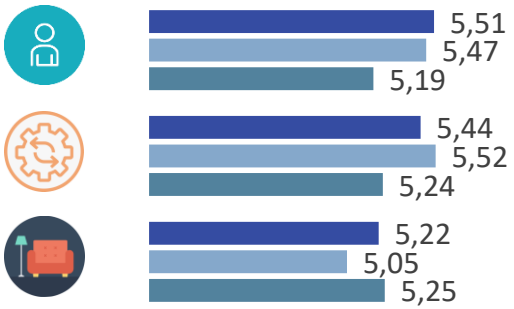
Nilai kepuasan di Cabang Selayar menurut 3P cukup baik

PELABUHAN

BERKENDARA



KAPAL



*) Pelabuhan bukan milik ASDP

PEJALAN KAKI

2022 **2021** **2020**

People *Process* *Physical Evidence*

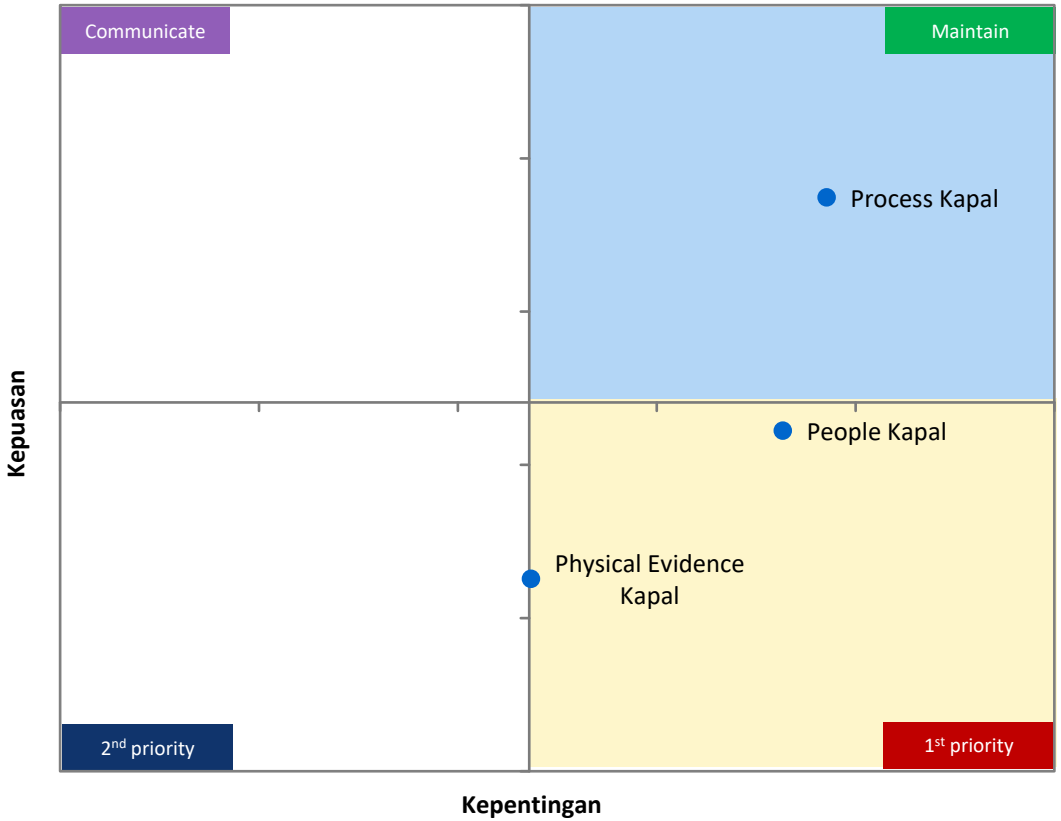
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *process* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* dan *people* masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di kapal

- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran
- Tingkat keamanan dan keselamatan selama di kapal

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Ketersediaan layanan hiburan
- Kebersihan toilet

People – Di kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Source: MarkPlus Analysis, 2022

Cabang Surabaya

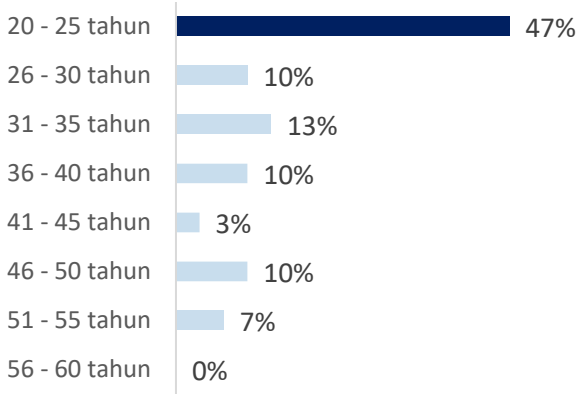
PROFIL DEMOGRAFIS CABANG Surabaya – PEJALAN KAKI

Mayoritas responden pejalan kaki Surabaya menggunakan kapal dari pukul 9 pagi hingga 3 sore

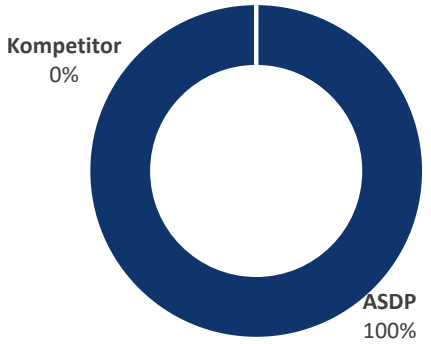
Base: Responden Pejalan Kaki Surabaya (n=30)

Jenis Kelamin

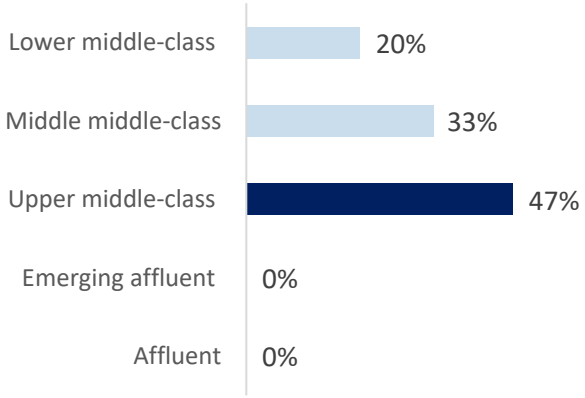
Usia



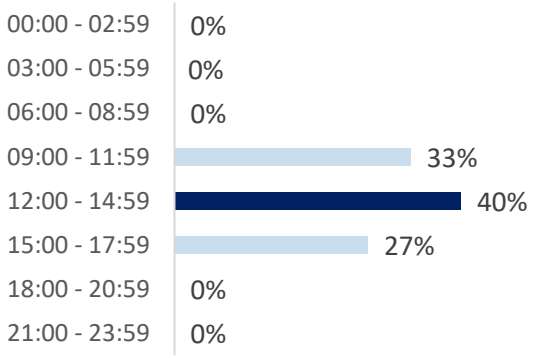
Persebaran Responden



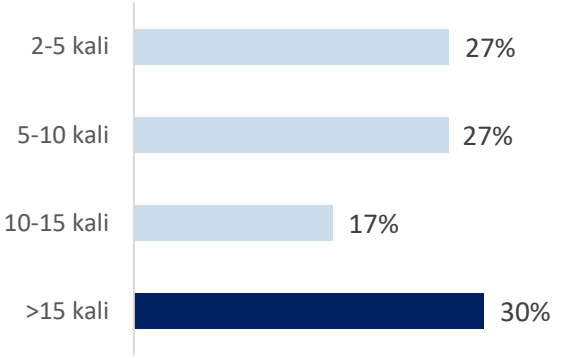
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

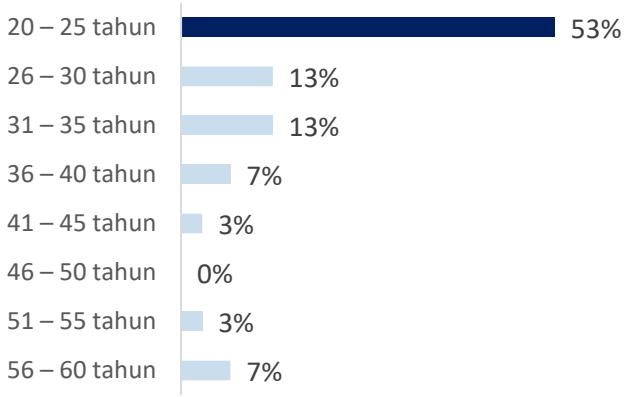
PROFIL DEMOGRAFIS CABANG Surabaya – BERKENDARA

Sama dengan pejalan kaki, mayoritas responden berkendara Surabaya menggunakan kapal dari pukul 9 pagi hingga 3 sore

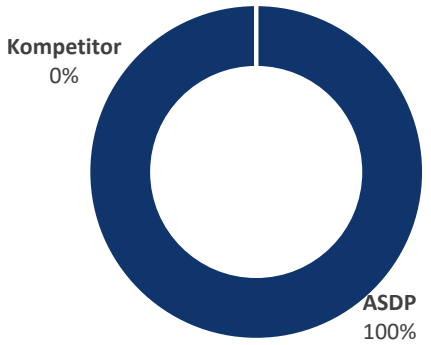
Base: Responden Berkendara Surabaya (n=30)

Jenis Kelamin

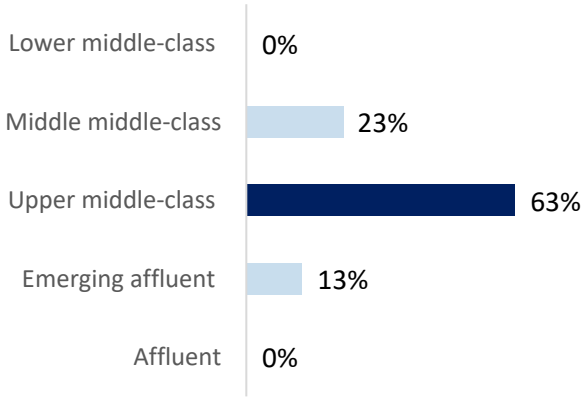
Usia



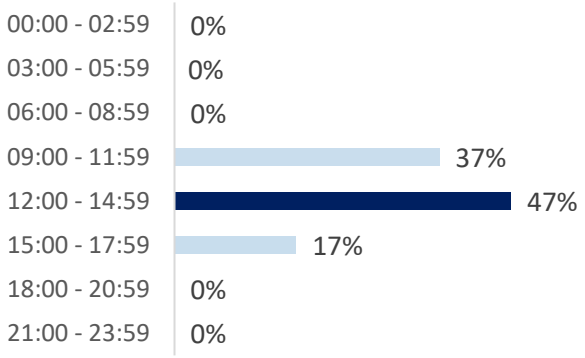
Persebaran Responden



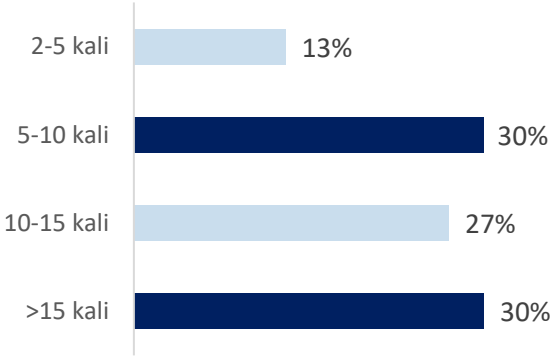
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



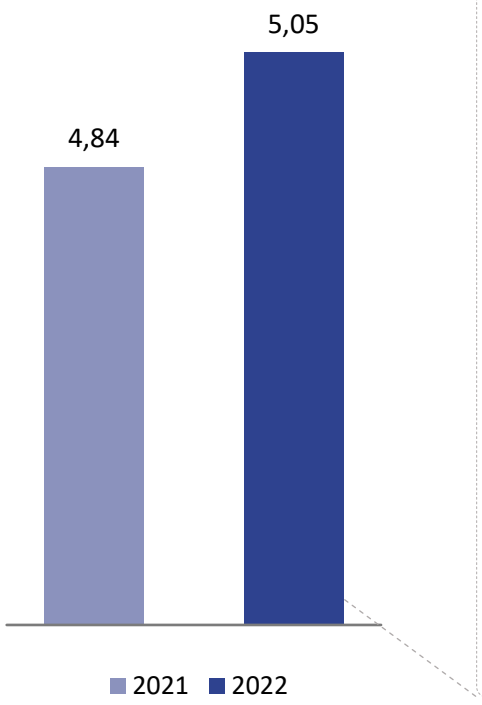
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

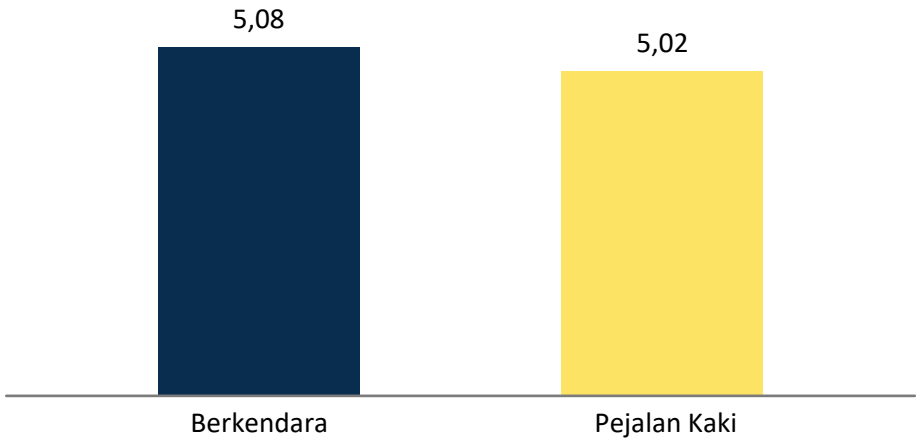
CABANG SURABAYA

Nilai kepuasan Cabang Surabaya secara keseluruhan menurun di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Kapal	**5,11**	**5,19**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

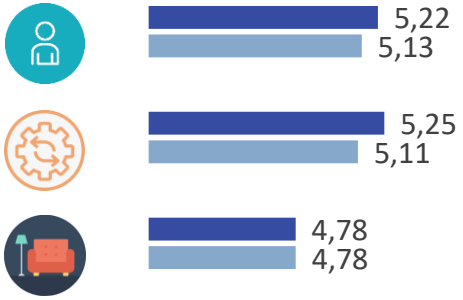
© 2022

CABANG SURABAYA

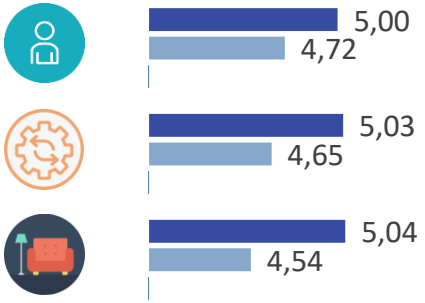
Nilai kepuasan di Cabang Baubau menurut 3P

PELABUHAN

BERKENDARA



KAPAL



*) Pelabuhan bukan milik ASDP

PEJALAN KAKI

2022 **2021** **2020**

People *Process* *Physical Evidence*

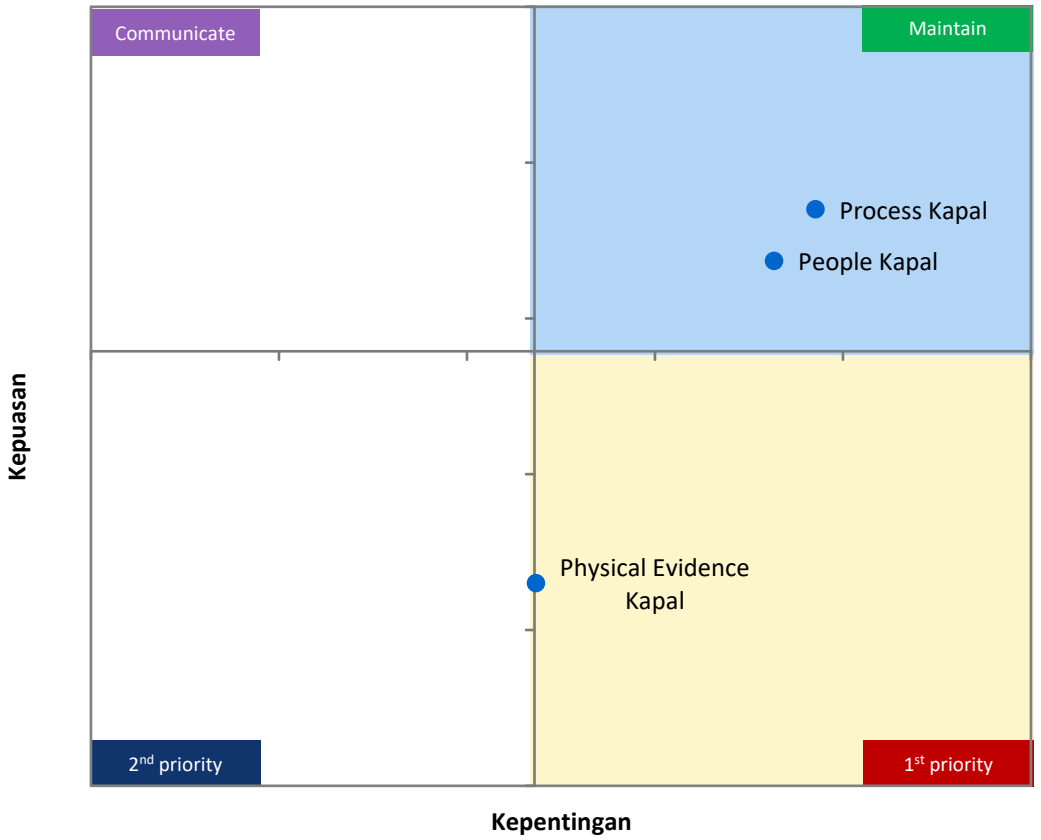
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *people* di kapal serta *process* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* di kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di Kapal

- Tingkat kepuasan layanan petugas
- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Process – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan selama perjalanan
- Kemudahan mendapatkan lokasi parkir di dalam ferry

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Ketersediaan layanan hiburan di kapal
- Ketersediaan tempat bermain anak di ruang tunggu

Source: MarkPlus Analysis, 2022

Cabang Luwuk

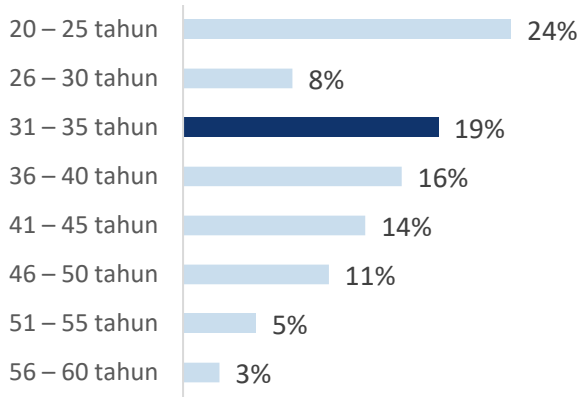
PROFIL DEMOGRAFIS CABANG LUWUK – PEJALAN KAKI

Mayoritas pejalan kaki Luwuk adalah pria produktif yang semuanya menggunakan ASDP

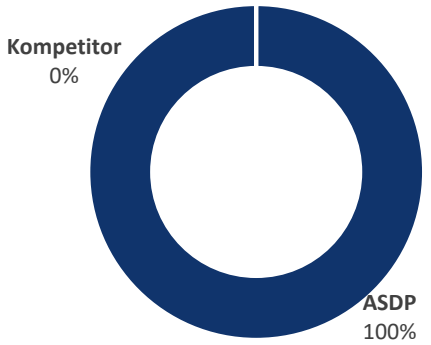
Base: Responden Pejalan Kaki Luwuk (n=40)

Jenis Kelamin

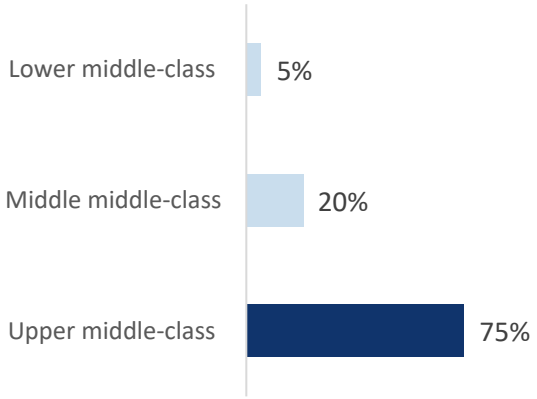
Usia



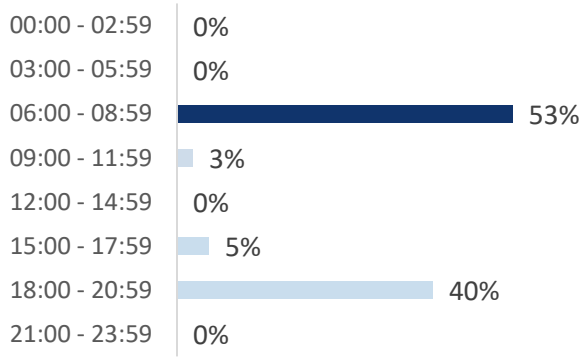
Persebaran Responden



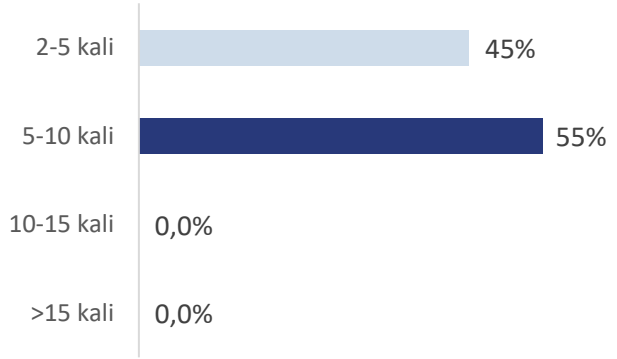
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

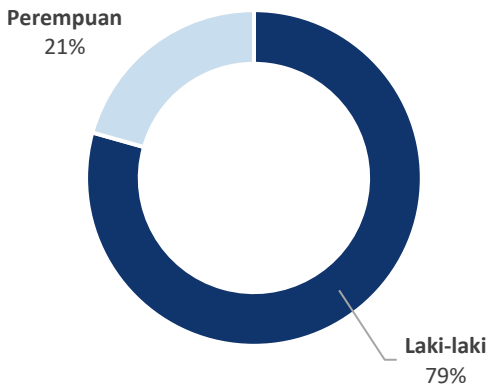
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG LUWUK – BERKENDARA

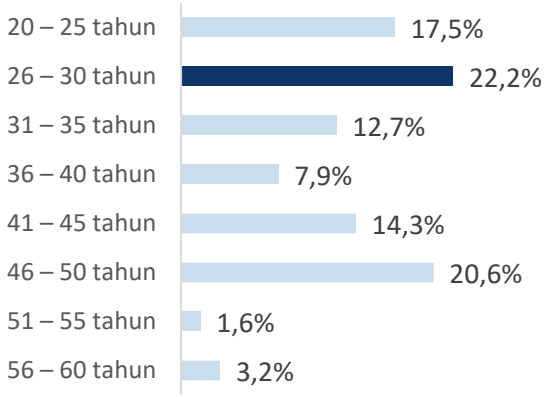
Mayoritas responden Luwuk adalah laki-laki berusia 26-30 tahun dan semuanya menggunakan ASDP

Base: Responden Berkendara Luwuk (n=40)

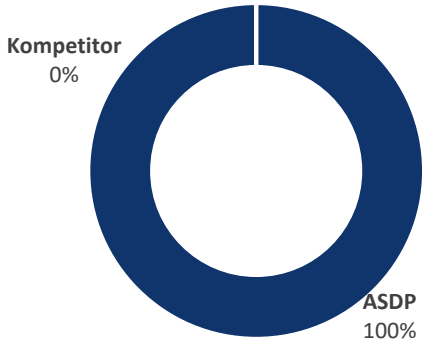
Jenis Kelamin



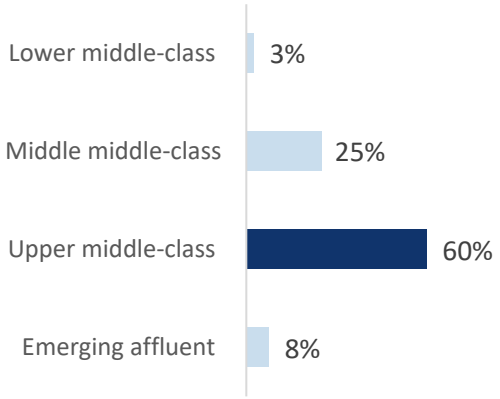
Usia



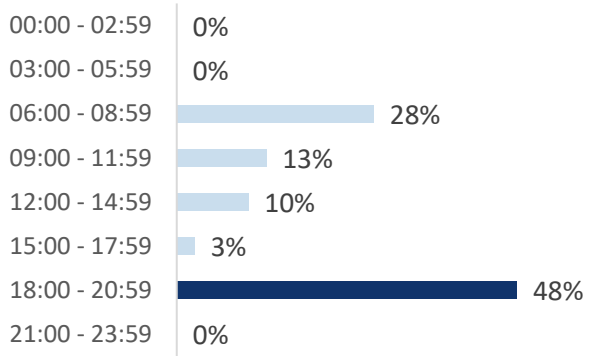
Persebaran Responden



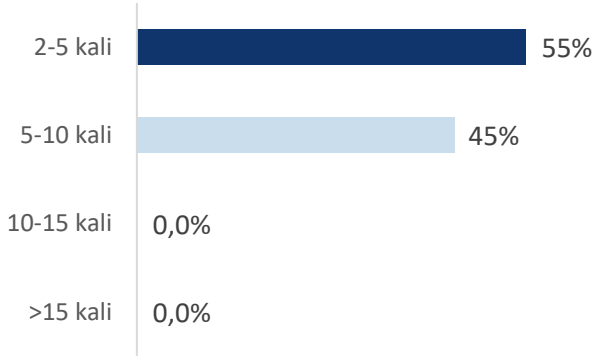
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan dalam 3 bulan



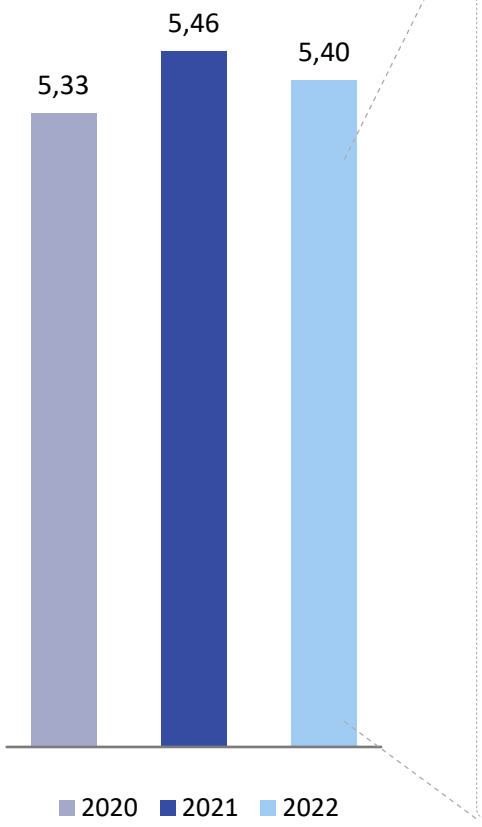
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

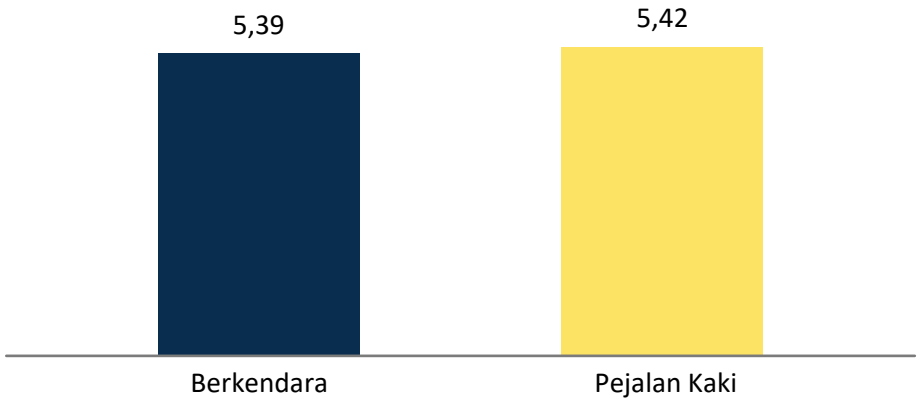
CABANG LUWUK

Berikut adalah nilai kepuasan cabang Luwuk secara keseluruhan menurun di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan	**5,38**	**5,47**
Kapal	**5,40**	**5,37**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

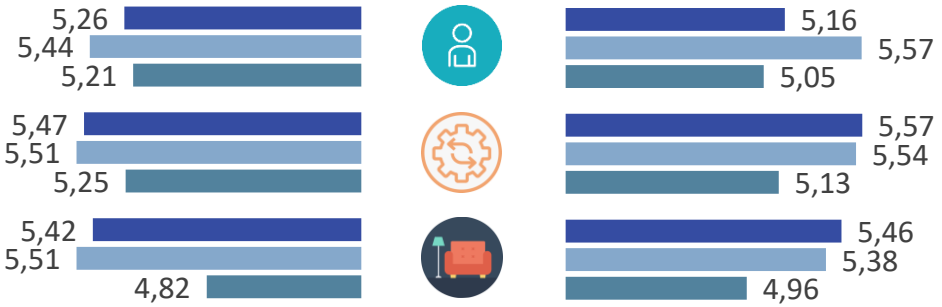
© 2022

CABANG LUWUK

Nilai kepuasan di Cabang Luwuk menurut 3P cukup baik

PELABUHAN

KAPAL



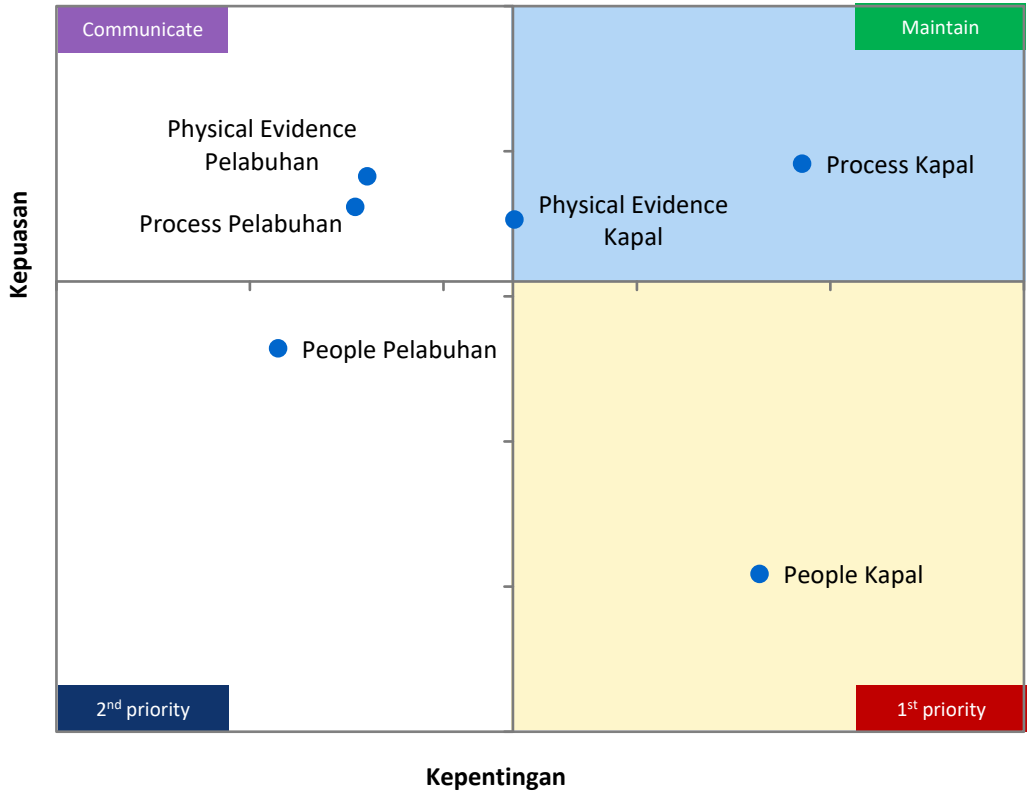
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *process* dan *physical evidence* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *people* di kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di kapal

- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran
- Tingkat keamanan dan keselamatan saat masuk ke kapal ferry

Fasilitas – Di kapal

- Kebersihan dan kenyamanan tempat bermain anak
- Ketersediaan layanan hiburan di kapal

Atribut yang Perlu Diperhatikan

People – Di kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Source: MarkPlus Analysis, 2022

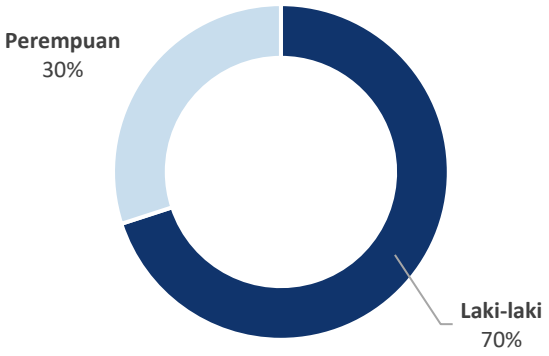
Cabang Ambon

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG AMBON – PEJALAN KAKI

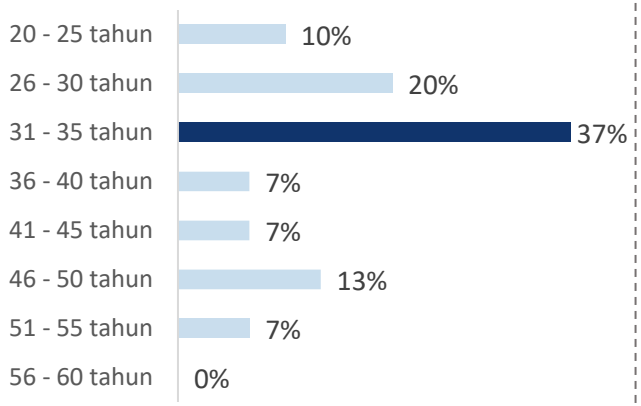
Waktu keberangkatan responden pejalan kaki Ambon mayoritas berada di malam hari

Base: Responden Pejalan Kaki Ambon (n=30)

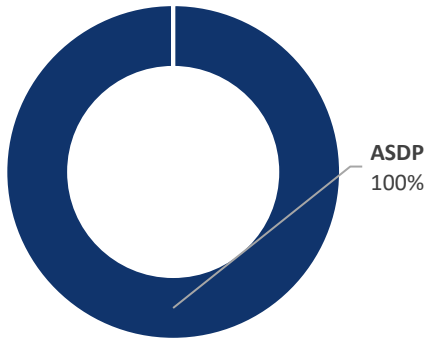
Jenis Kelamin



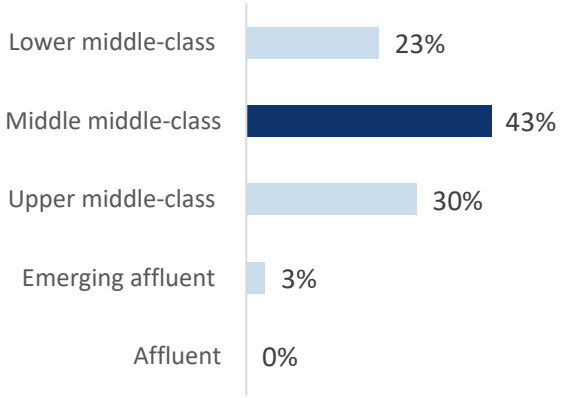
Usia



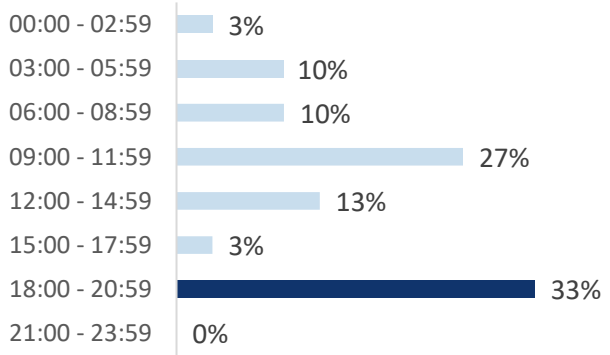
Persebaran Responden



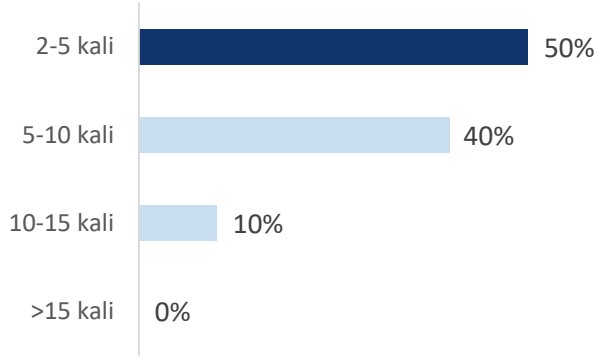
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

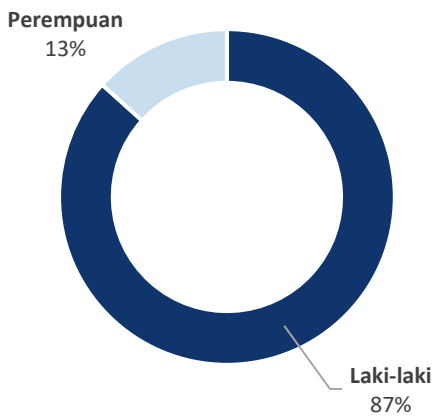
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG AMBON – BERKENDARA

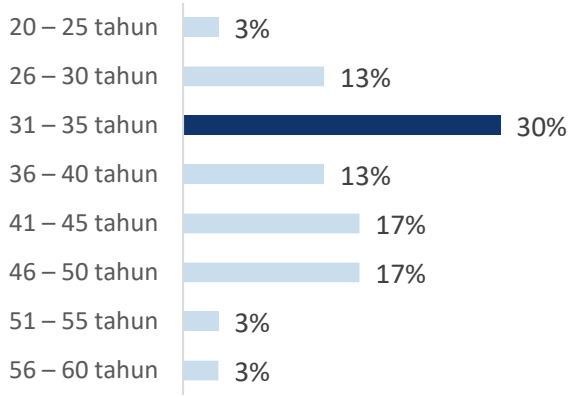
Seluruh responden berkendara di Ambon merupakan pengguna ASDP

Base: Responden Berkendara Ambon (n=30)

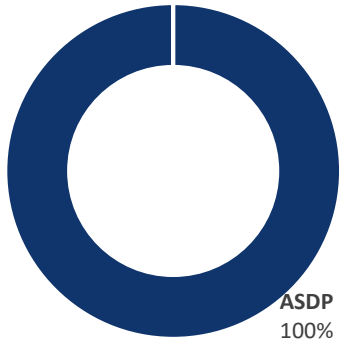
Jenis Kelamin



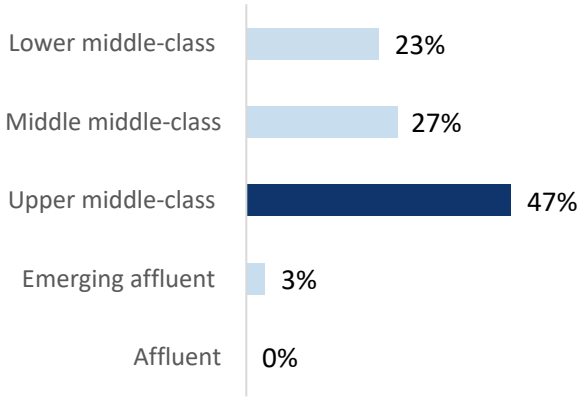
Usia



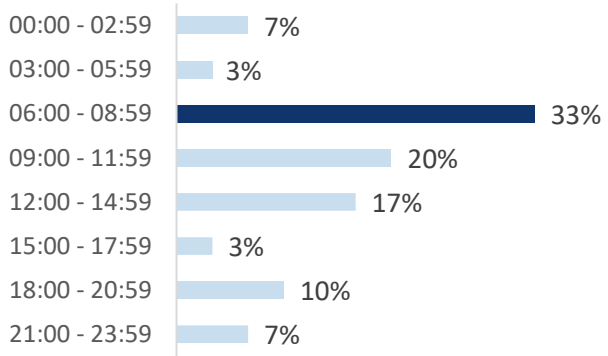
Persebaran Responden



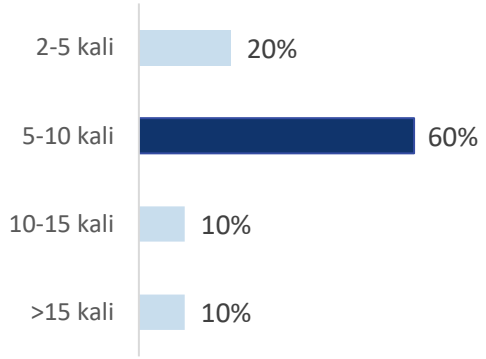
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



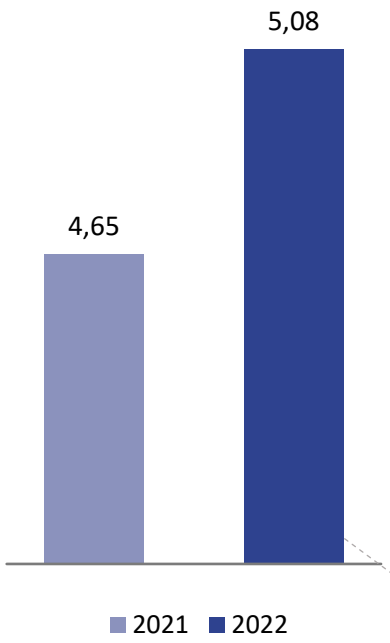
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

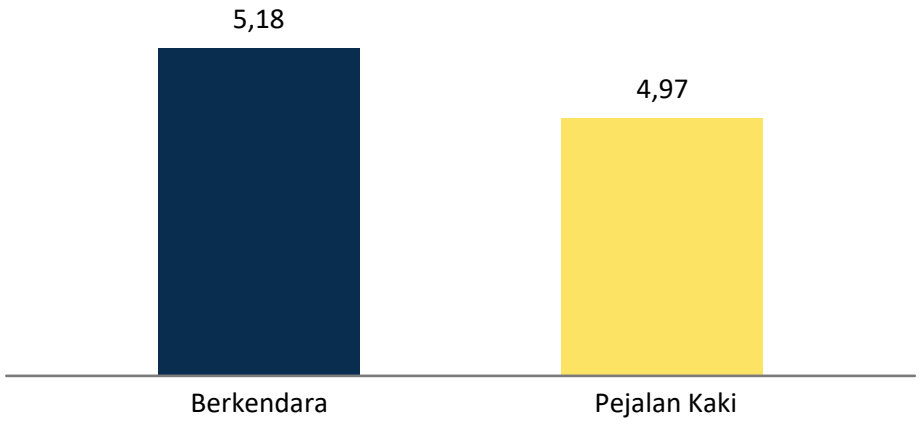
CABANG AMBON

Nilai kepuasan Cabang Ambon secara keseluruhan meningkat di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Pelabuhan	**5.02**	**4.95**
Kapal	**5.34**	**4.99**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG AMBON

Nilai kepuasan di Cabang Ambon menurut 3P perlu adanaya perbaikan

PELABUHAN

BERKENDARA

KAPAL

PEJALAN KAKI

2022 **2021** **2020**

People *Process* *Physical Evidence*

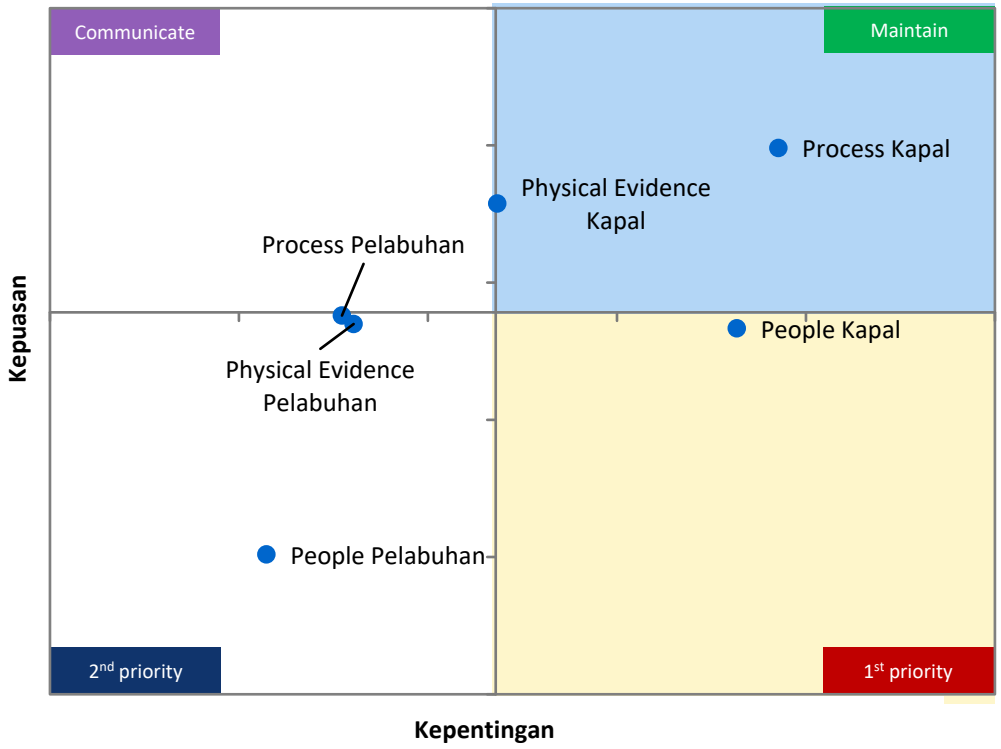
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *process* dan *physical evidence* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *People* di Kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di Kapal

- Kemudahan mendapatkan lokasi parkir di dalam ferry
- Tingkat keamanan dan keselamatan selama di kapal

Fasilitas – Di Kapal

- Kebersihan toilet sebagai di dalam kapal
- Kebersihan tempat duduk sebagai fasilitas utama di kapal

Atribut yang Perlu Diperhatikan

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

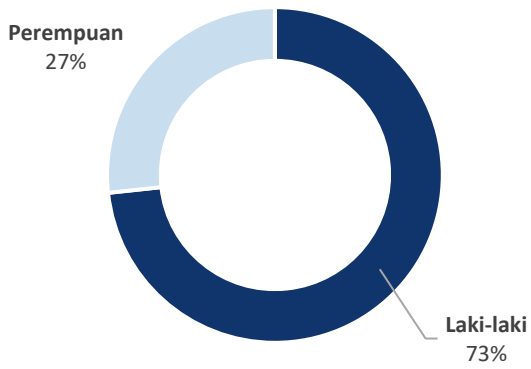
Cabang Ternate

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG TERNATE – PEJALAN KAKI

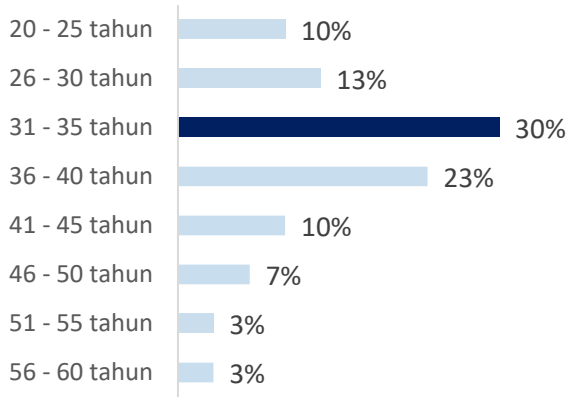
Mayoritas responden pejalan kaki Ternate menggunakan kapal dari pukul 9 pagi hingga 3 sore

Base: Responden Pejalan Kaki Ternate (n=30)

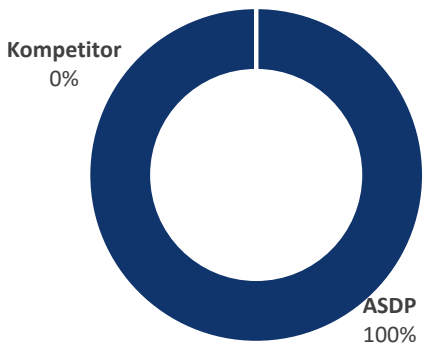
Jenis Kelamin



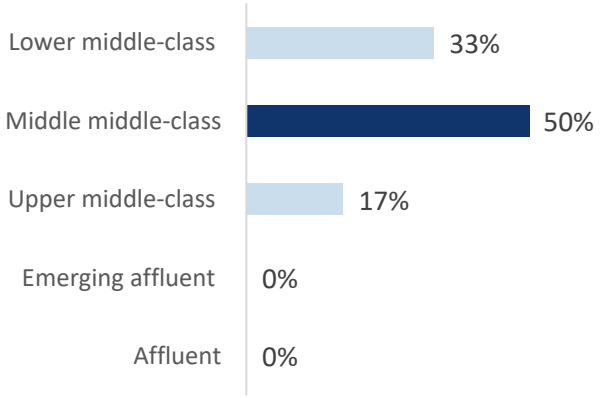
Usia



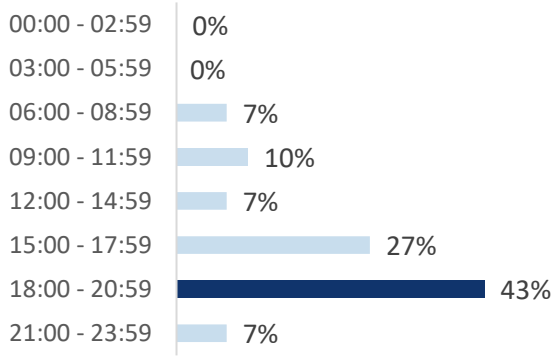
Persebaran Responden



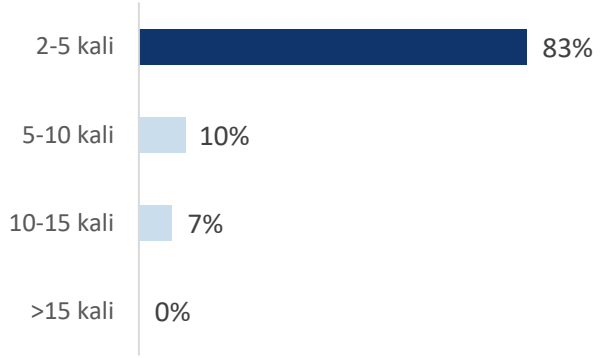
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

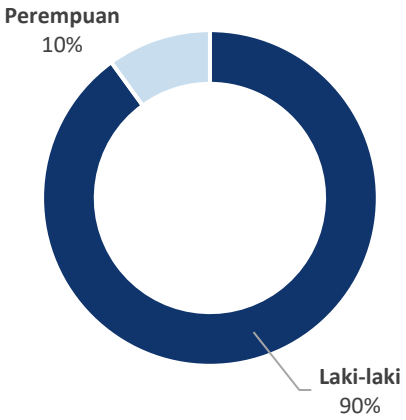
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG TERNATE – BERKENDARA

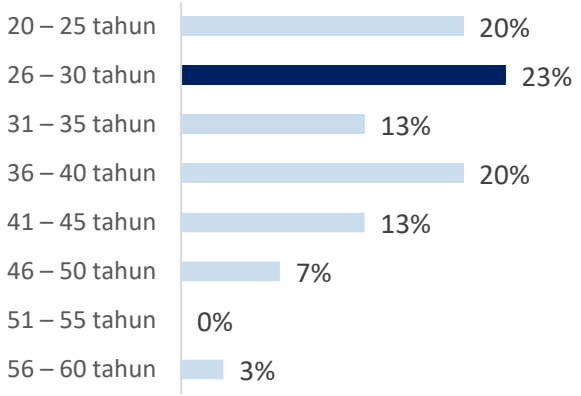
Sama dengan pejalan kaki, mayoritas responden berkendara Ternate menggunakan kapal dari pukul 9 pagi hingga 3 sore

Base: Responden Berkendara Ternate (n=30)

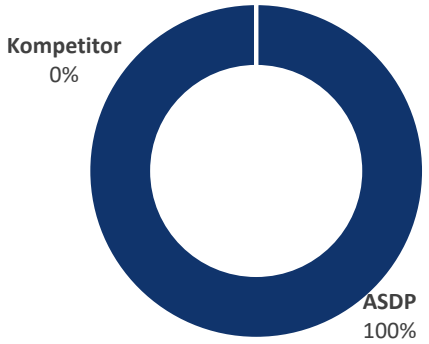
Jenis Kelamin



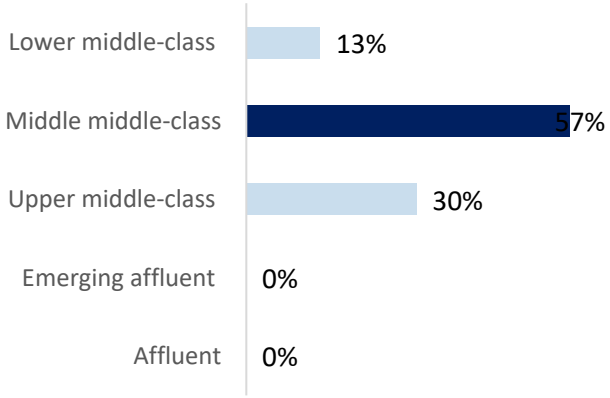
Usia



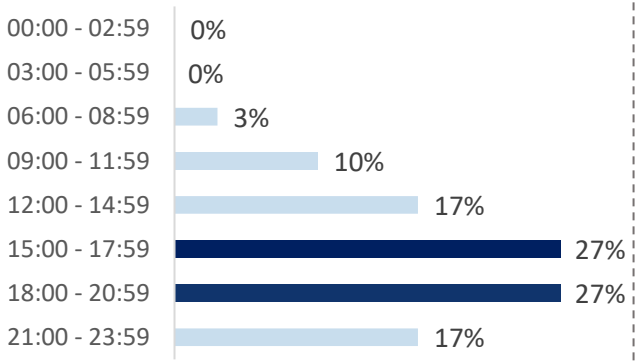
Persebaran Responden



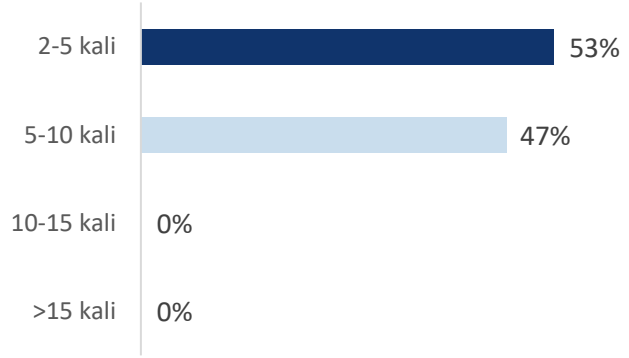
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



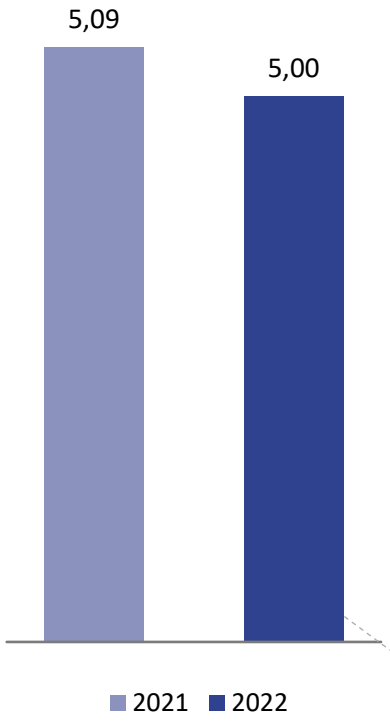
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

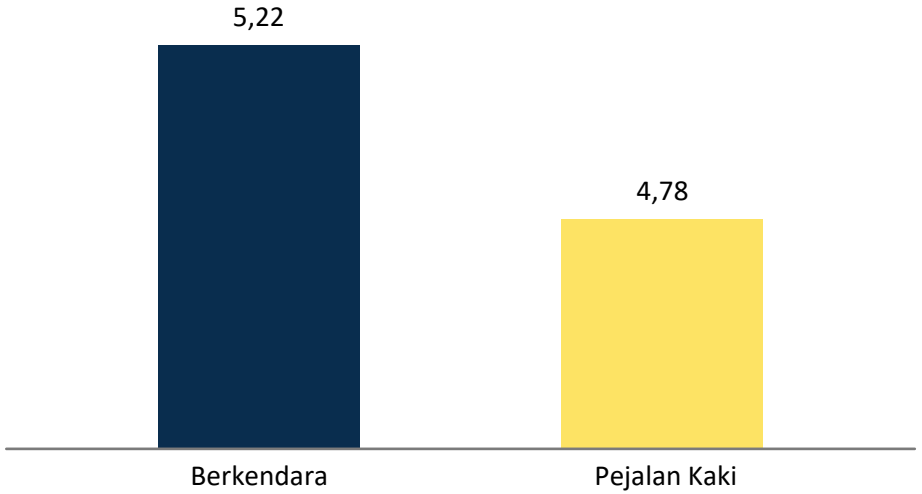
CABANG TERNATE

Nilai kepuasan Cabang Ternate secara keseluruhan menurun di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



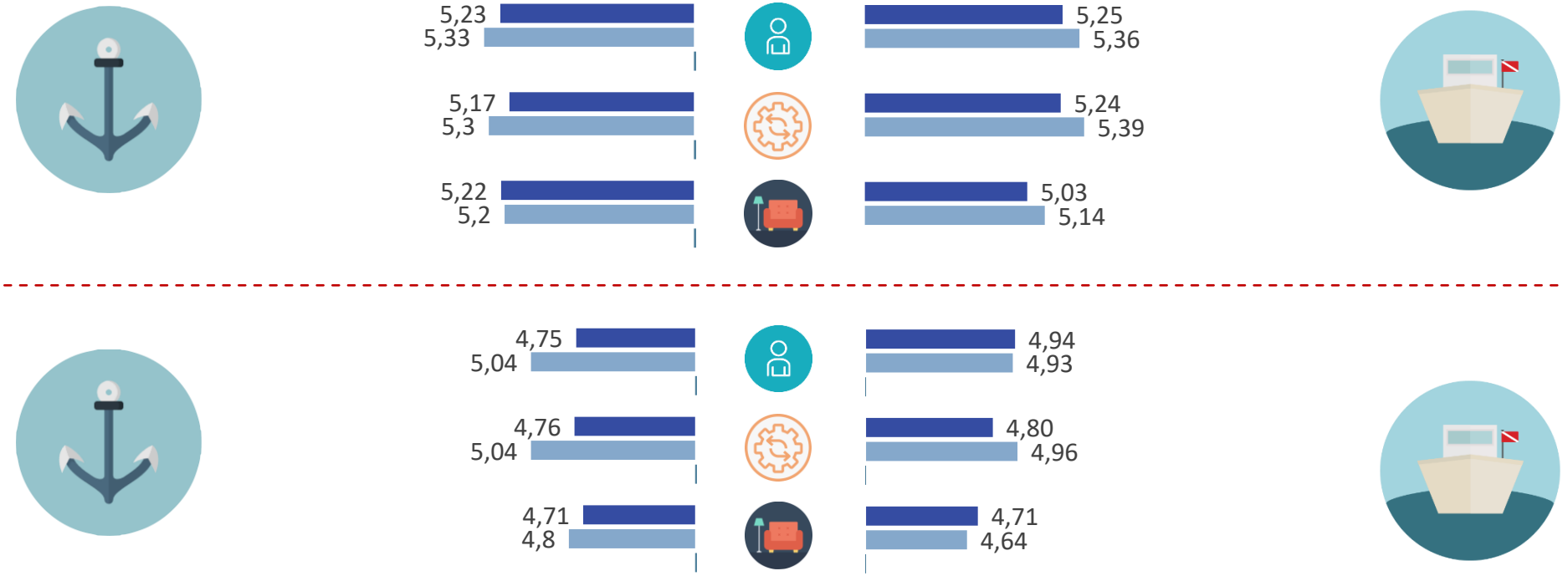
Pelabuhan	**5,21**	**4,74**
Kapal	**5,23**	**4,82**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG TERNATE

Nilai kepuasan di Cabang Ternate menurut 3P perlu diperbaiki untuk pejalan kaki



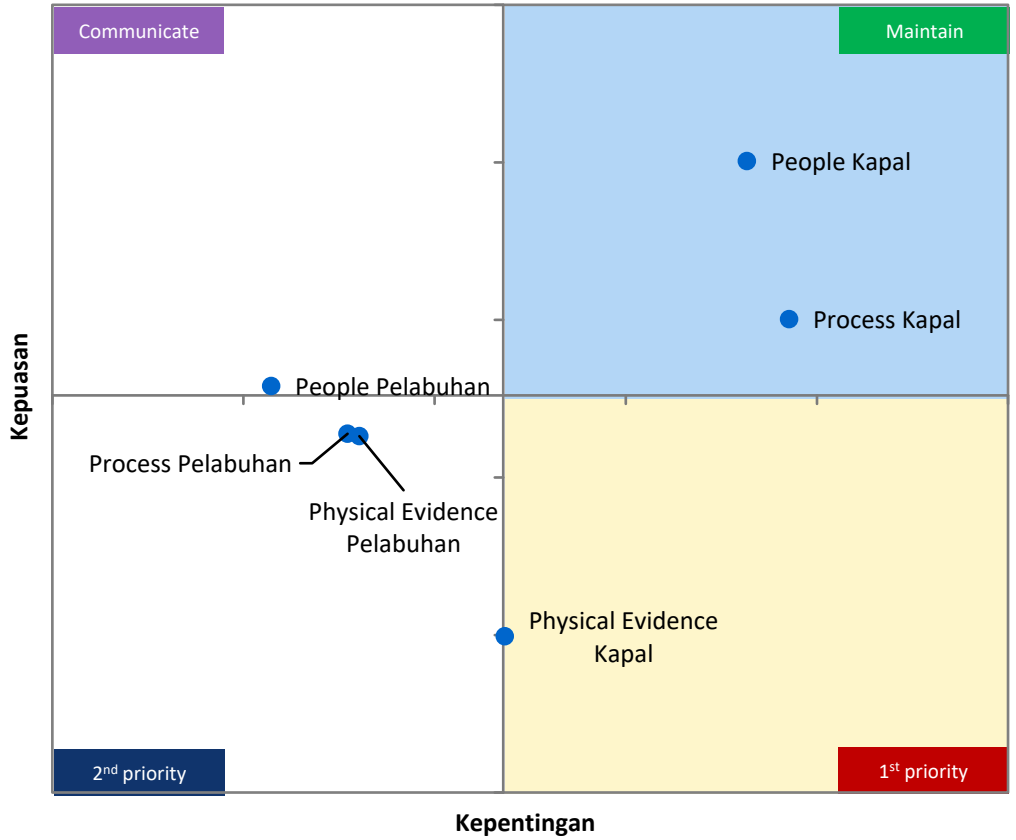
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *people* di kapal serta *process* di kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* di kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di Kapal

- Tingkat kepuasan layanan petugas
- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Process – Di Kapal

- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran
- Tingkat keamanan dan keselamatan

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Ketersediaan layanan hiburan di kapal
- Kebersihan dan kenyamanan tempat bermain anak

Source: MarkPlus Analysis, 2022

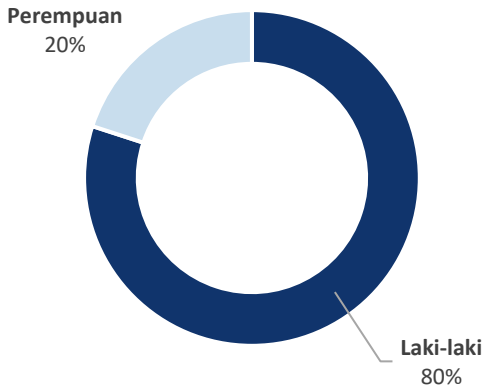
Cabang Bitung

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BITUNG – PEJALAN KAKI

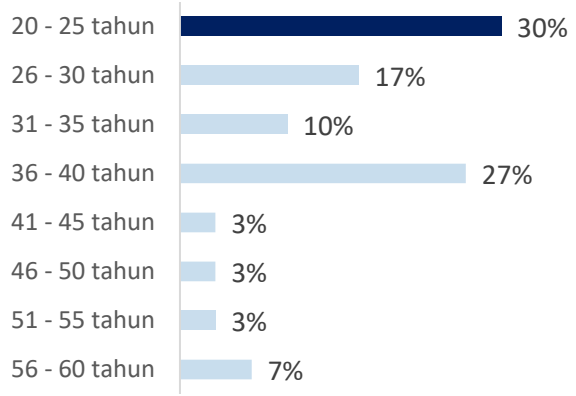
Waktu keberangkatan responden pejalan kaki Bitung mayoritas berada di malam hari

Base: Responden Pejalan Kaki Bitung (n=30)

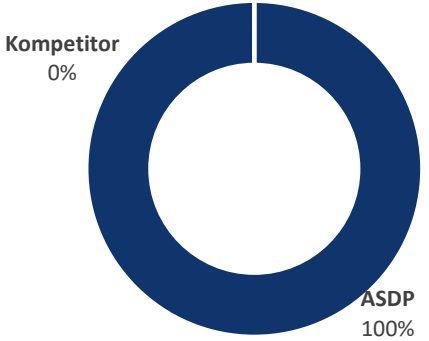
Jenis Kelamin



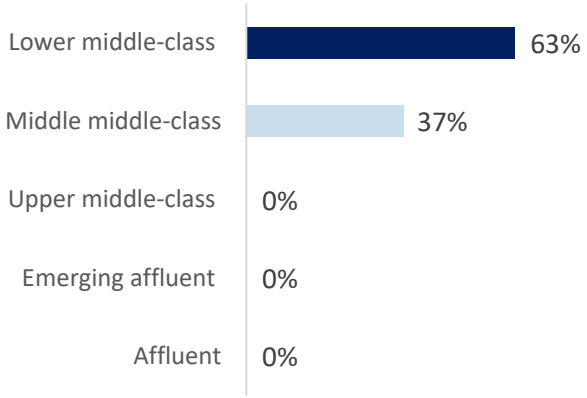
Usia



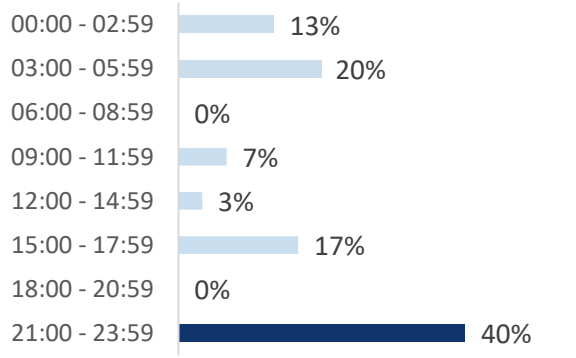
Persebaran Responden



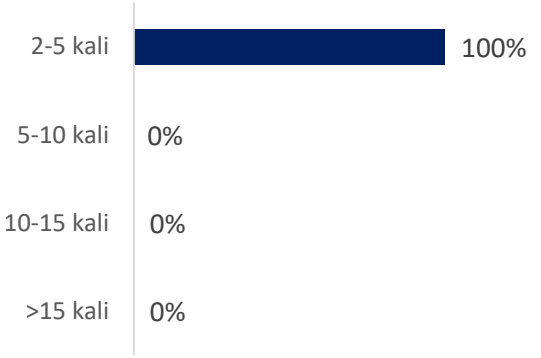
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



Source: MarkPlus Analysis, 2022

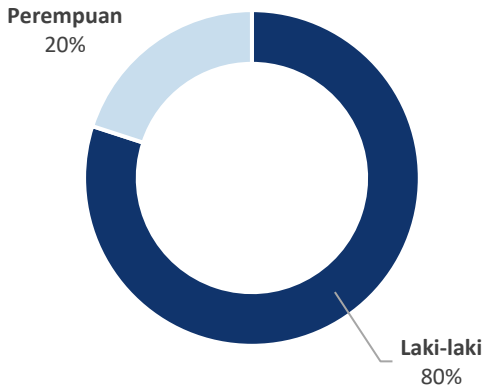
© 2022

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BITUNG – BERKENDARA

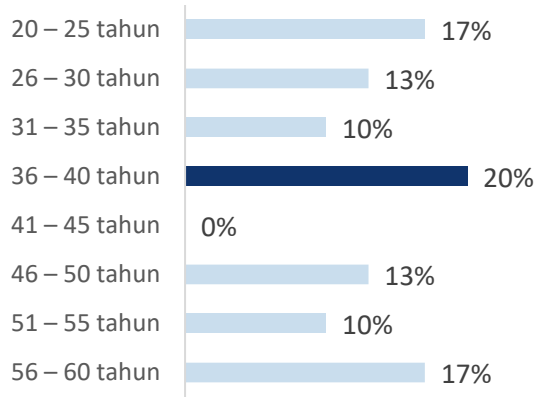
Waktu keberangkatan responden pengendara di Bitung mayoritas berada di dini hari

Base: Responden Berkendara Bitung (n=30)

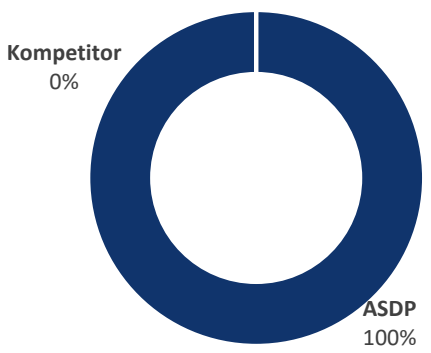
Jenis Kelamin



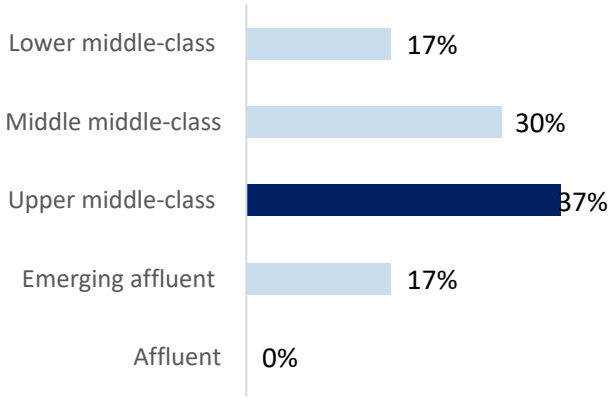
Usia



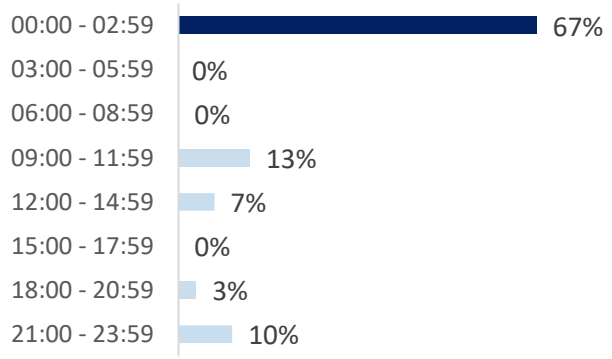
Persebaran Responden



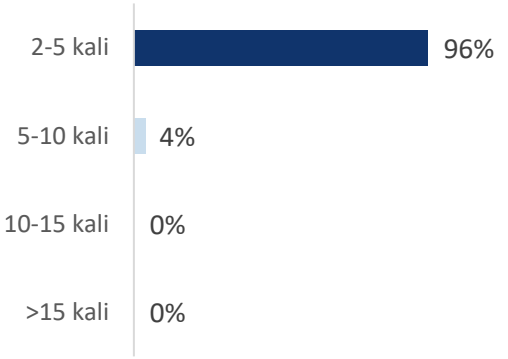
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



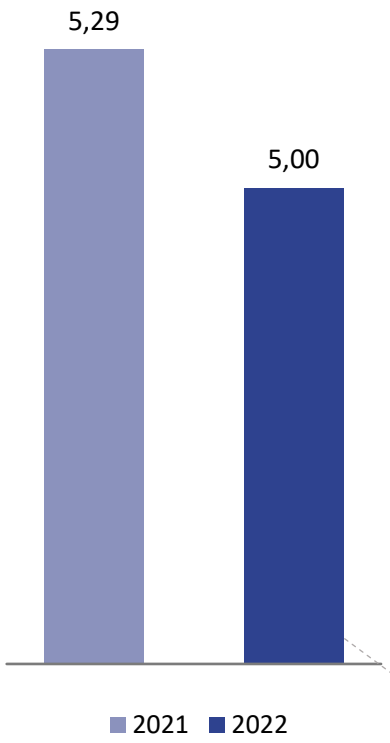
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

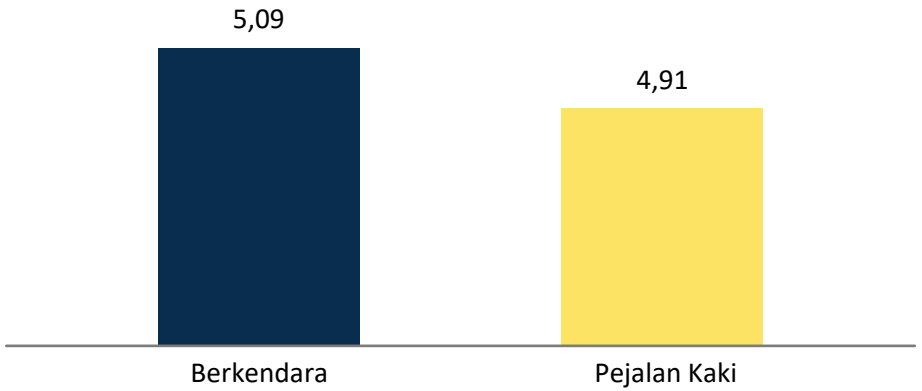
CABANG BITUNG

Nilai kepuasan Cabang Bitung secara keseluruhan menurun di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



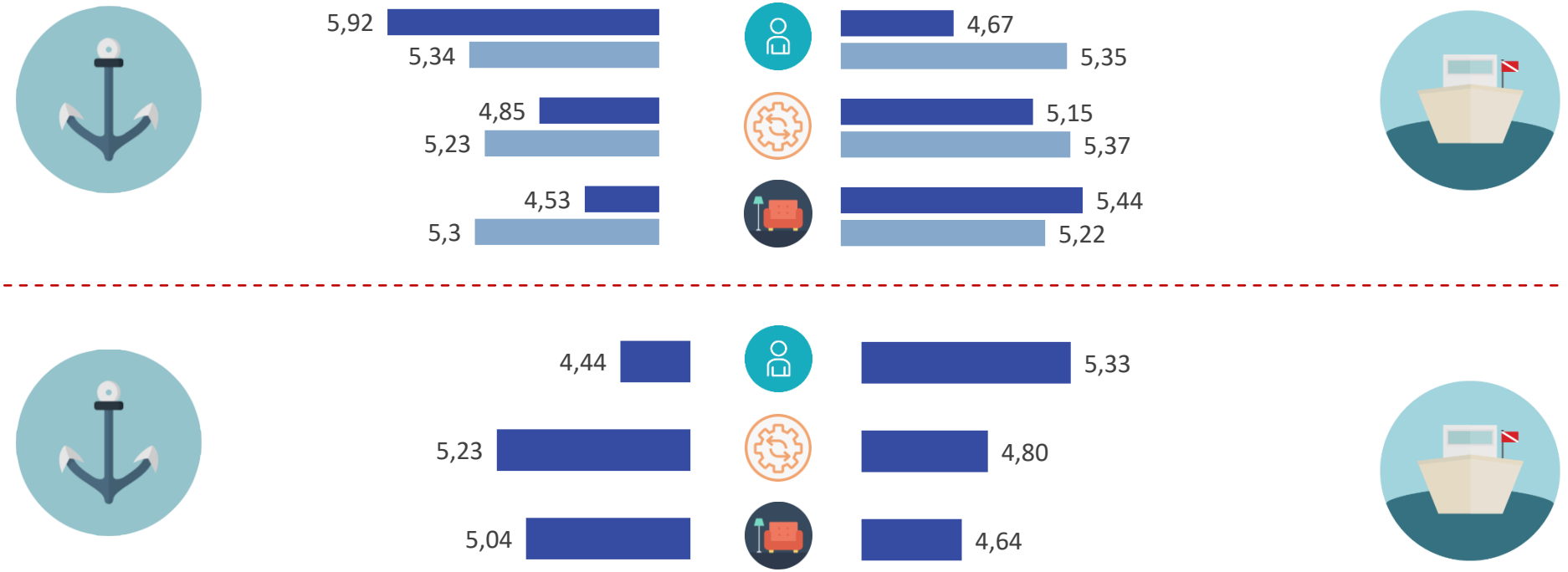
Pelabuhan	**5.09**	**4.92**
Kapal	**5.09**	**4.90**

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG BITUNG

Nilai kepuasan di Cabang Bitung menurut 3P perlu adanya perbaikan

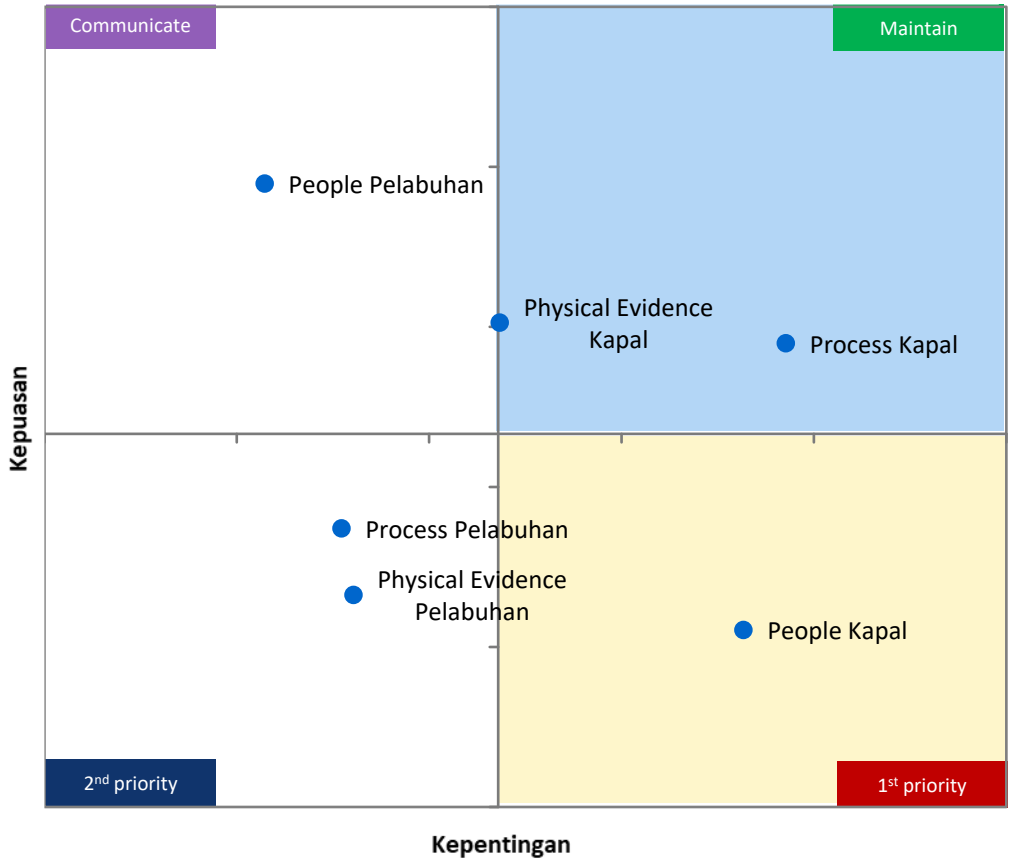


Source: MarkPlus Analysis, 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *process* dan *physical evidence* di Bitung dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *people* di Bitung masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di Kapal

- Tingkat keamanan dan keselamatan
- Tingkat ketepatan waktu jadwal keberangkatan kapal

Fasilitas – Di Kapal

- Kebersihan dan kenyamanan tempat duduk
- Tingkat kenyamanan jalan masuk dari pintu masuk awal kapal menuju lokasi fasilitas penumpang
- Kebersihan ruang tunggu

Atribut yang Perlu Diperhatikan

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas
- Tingkat kepuasan layanan petugas

Source: MarkPlus Analysis, 2022

Cabang Biak

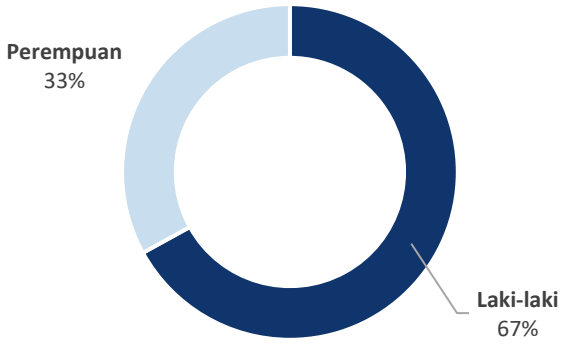
(Hanya Pejalan Kaki)

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG BIAK– PEJALAN KAKI

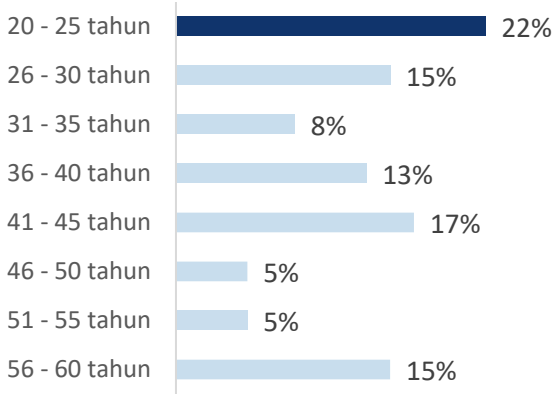
Waktu keberangkatan responden pejalan kaki Biak mayoritas berat di sore hari

Base: Responden Pejalan Kaki Biak (n=60)

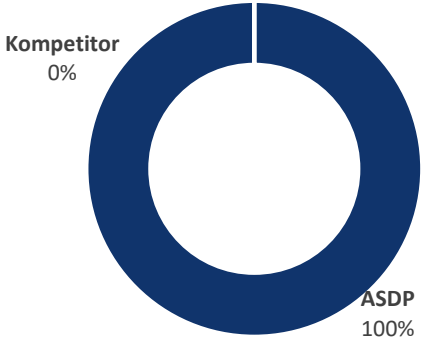
Jenis Kelamin



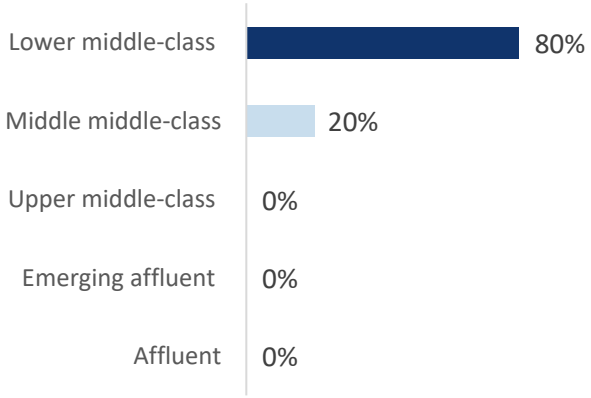
Usia



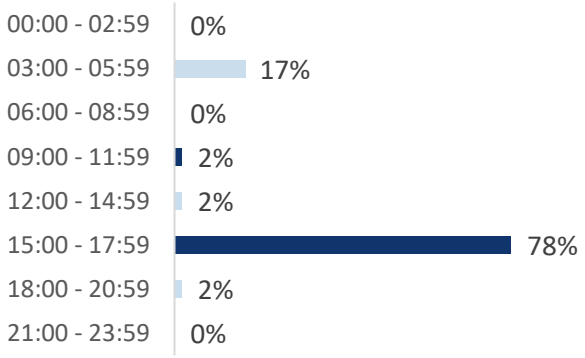
Persebaran Responden



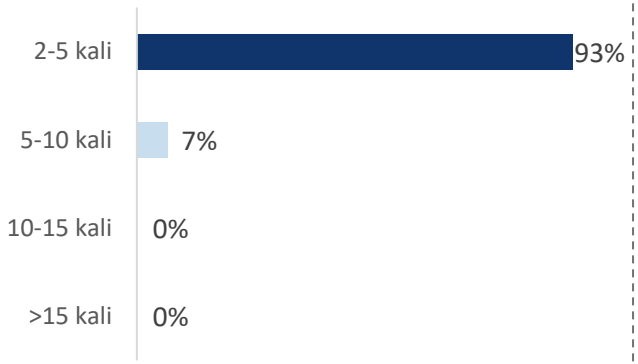
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



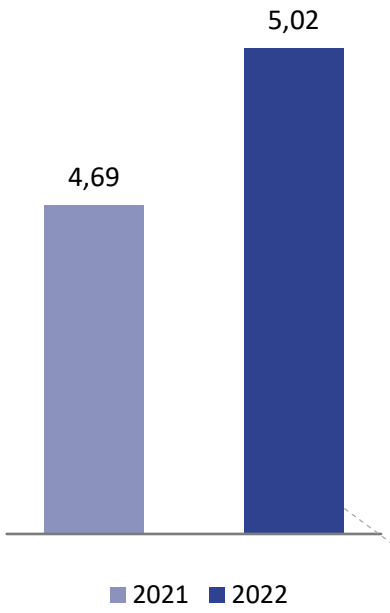
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG BIAK

Nilai kepuasan Cabang Biak secara keseluruhan meningkat di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden

Kapal	**5,02**

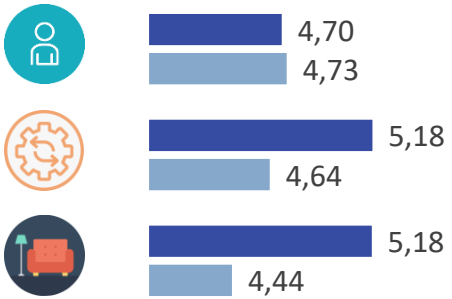
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG BIAK

Nilai kepuasan di Cabang Biak menurut 3P bagian people perlu adanya perbaikan

PELABUHAN



KAPAL

PEJALAN KAKI

2022 2021

People Process Physical Evidence

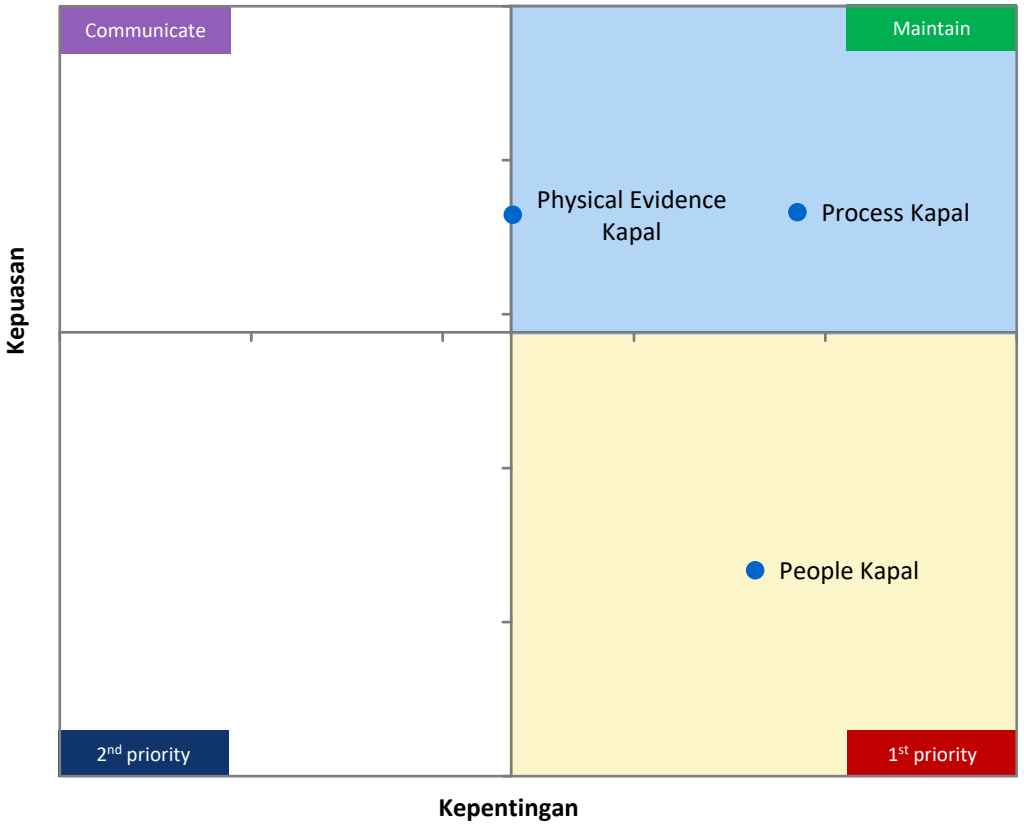
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *process* dan *physical evidence* di Biak dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *people* di Biak masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

Process – Di Kapal

- Tingkat ketepatan waktu jadwal keberangkatan kapal
- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran

Fasilitas – Di Kapal

- Kebersihan tempat duduk
- Tingkat kenyamanan dan kebersihan akses penyeberangan saat boarding menuju kapal

Atribut yang Perlu Diperhatikan

People - Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Source: MarkPlus Analysis, 2022

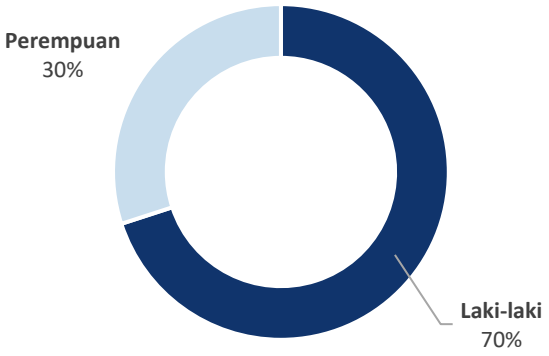
Cabang Merauke

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG MERAUKE – PEJALAN KAKI

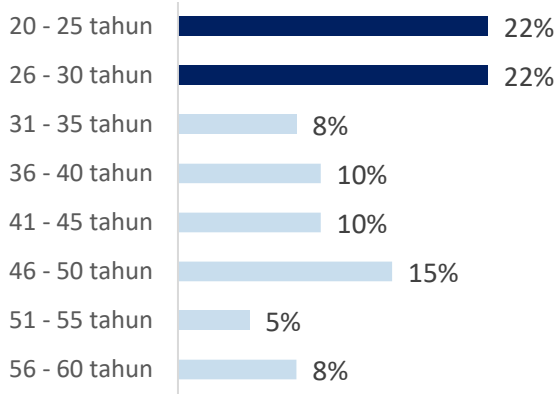
Mayoritas responden pejalan kaki Merauke Eksekutif menggunakan kapal dari pukul 9 pagi hingga 3 sore

Base: Responden Pejalan Kaki Merauke Eksekutif (n=60)

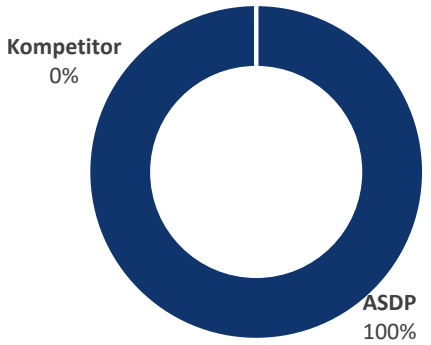
Jenis Kelamin



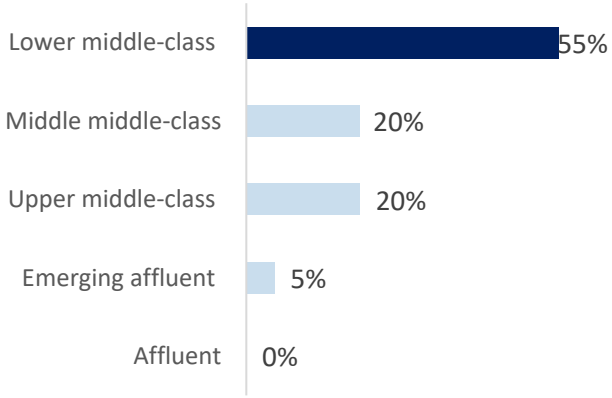
Usia



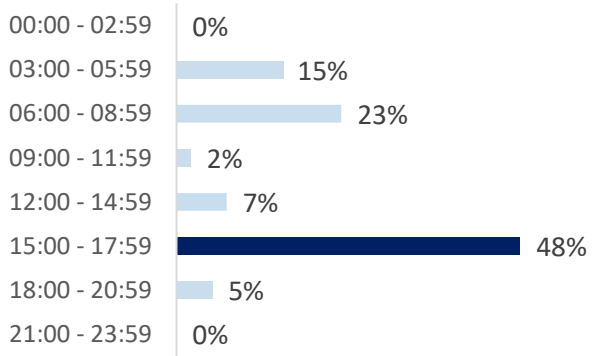
Persebaran Responden



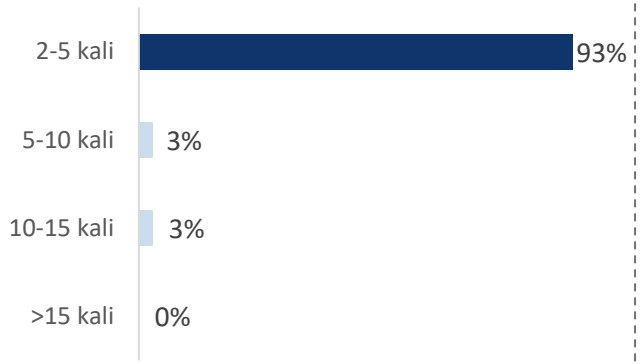
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



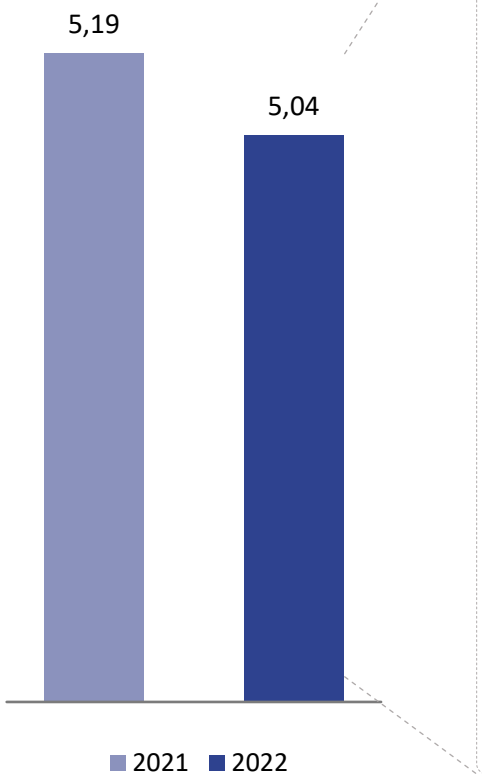
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

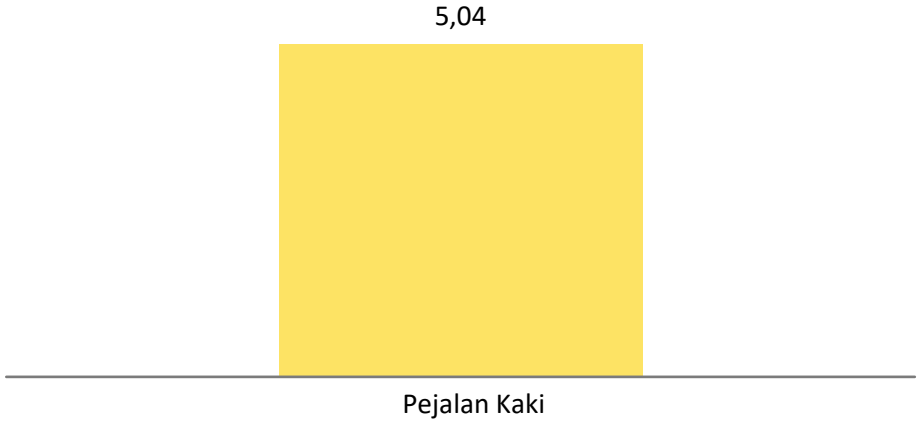
CABANG MERAUKE

Nilai kepuasan Cabang Merauke secara keseluruhan menurun di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Kapal	**5,04**

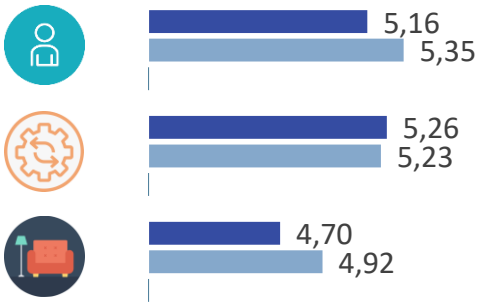
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG MERAUKE

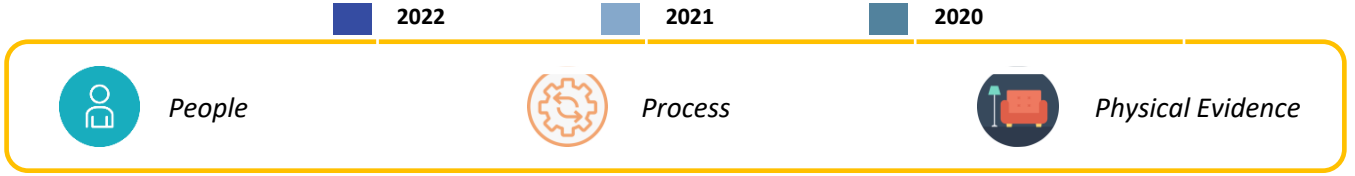
Nilai kepuasan di Cabang Merauke menurut 3P perlu adanya perbaikan di bagian *physical evidence*

PELABUHAN



KAPAL

PEJALAN KAKI



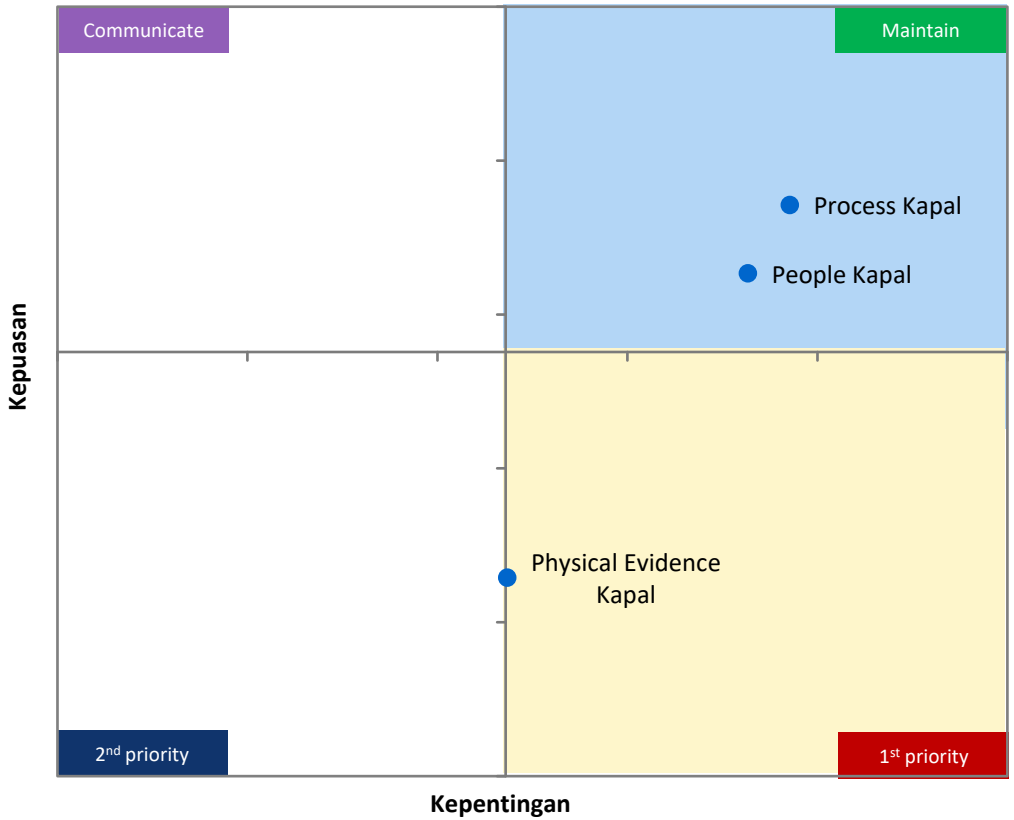
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *people* dan *process* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* di kapal serta proses masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Process – Di Kapal

- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran
- Tingkat keamanan dan keselamatan

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Fasilitas – Di Kapal

- Ketersediaan layanan hiburan di kapal
- Tingkat kenyamanan jalan masuk dari pintu masuk awal kapal menuju lokasi fasilitas penumpang
- Kenyamanan akses masuk ke kapal ferry

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

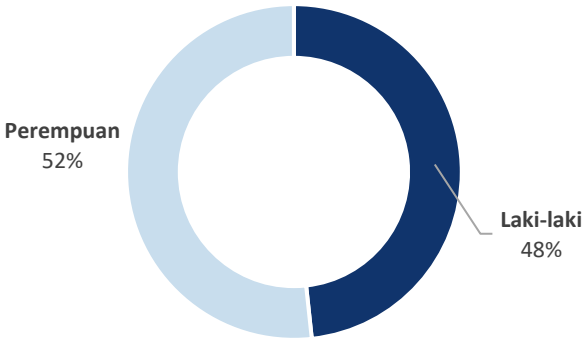
Cabang Tual

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG TUAL – PEJALAN KAKI

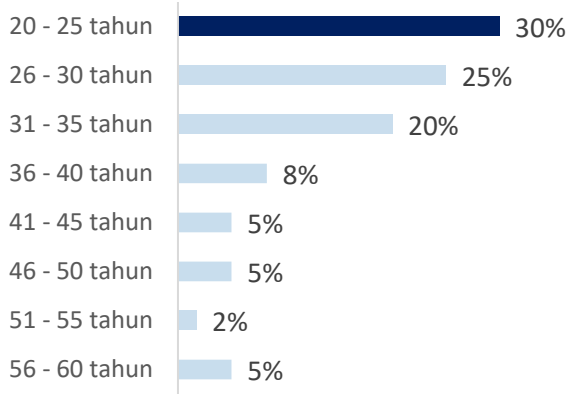
Mayoritas responden pejalan kaki Tual menggunakan kapal dari pukul 9 pagi hingga 3 sore

Base: Responden Pejalan Kaki Tual (n=60)

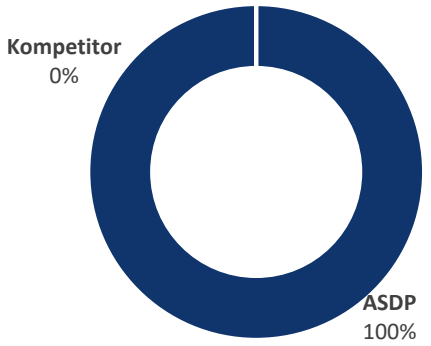
Jenis Kelamin



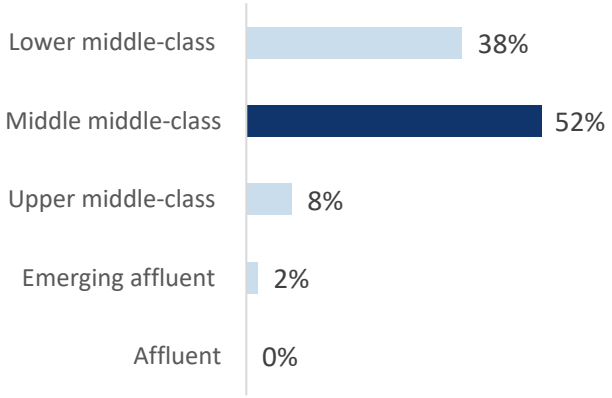
Usia



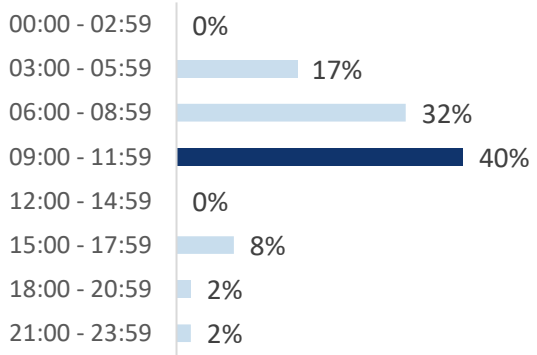
Persebaran Responden



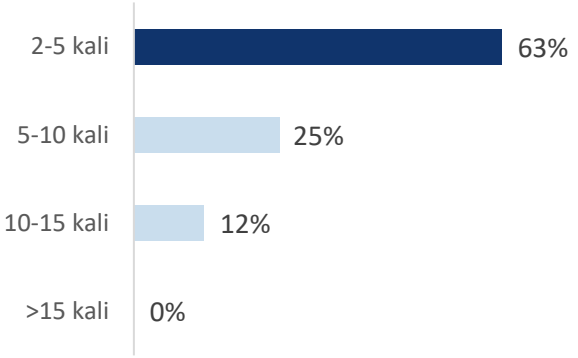
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



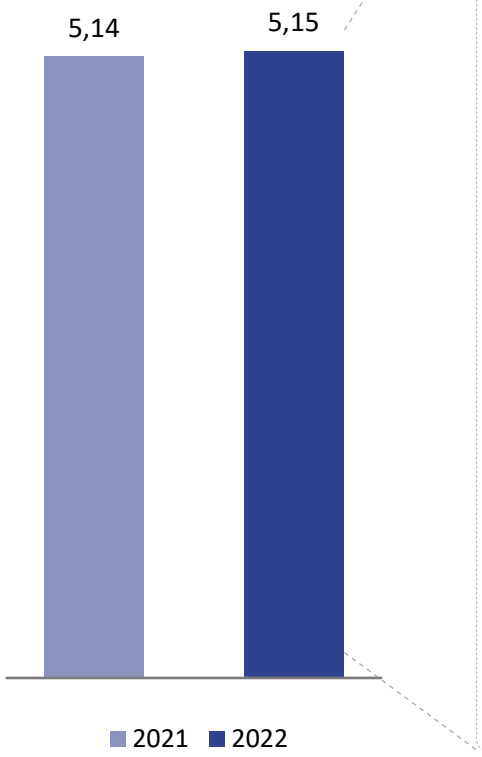
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

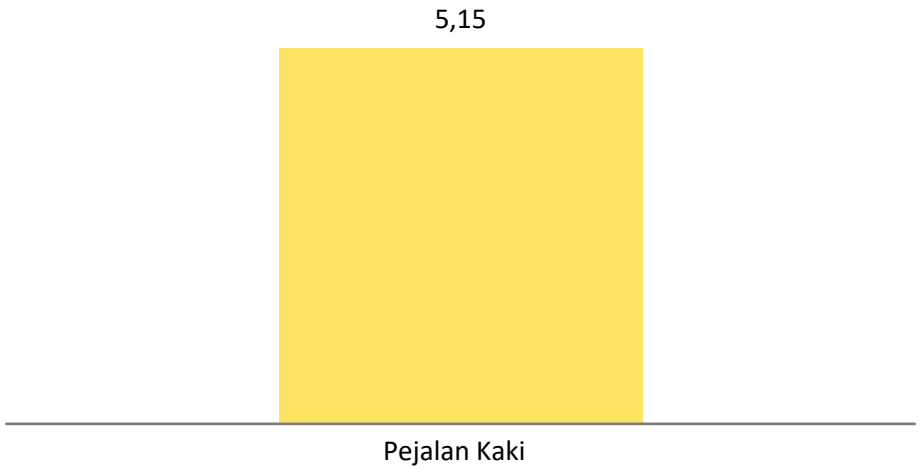
CABANG TUAL

Nilai kepuasan Cabang Tual secara keseluruhan meningkat tipis di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Kapal	**5,15**

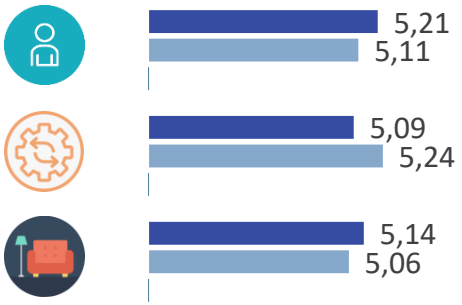
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG TUAL

Nilai kepuasan di Cabang Batulicin menurut 3P cukup baik

PELABUHAN



KAPAL

PEJALAN KAKI

2022 2021 2020

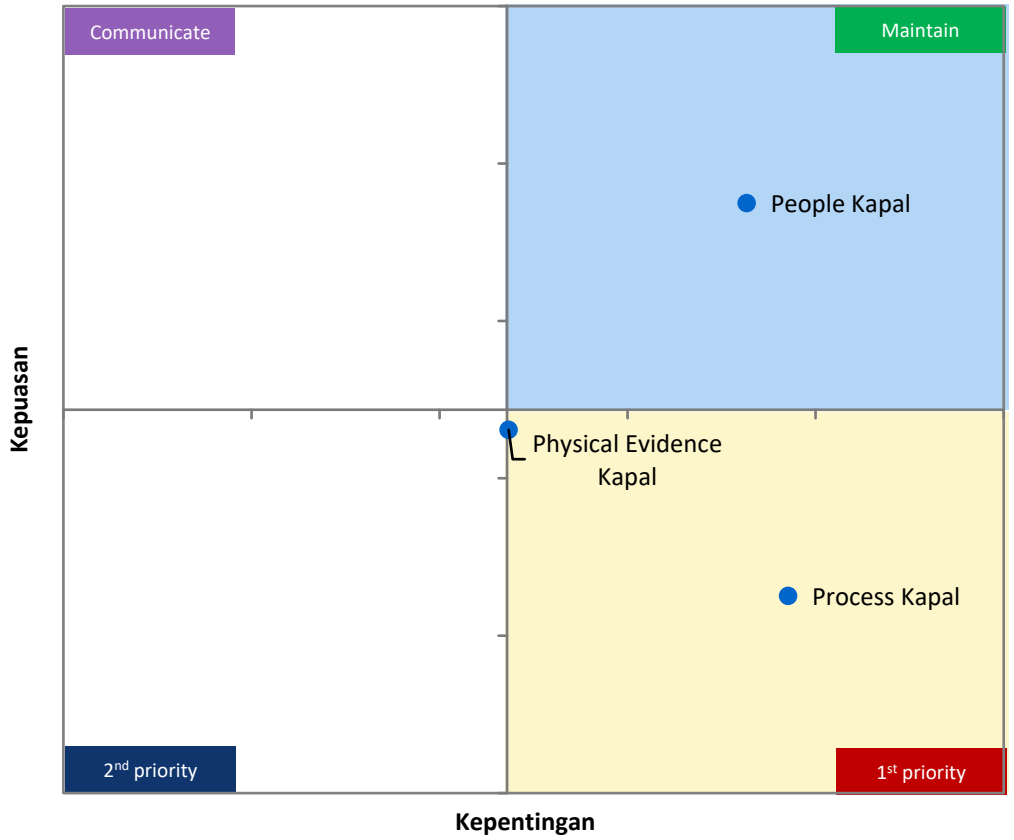
People Process Physical Evidence

Source: MarkPlus Analysis, 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *people* di atas Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* di kapal serta *process* di kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Process – Di Kapal

- Tingkat ketepatan waktu jadwal keberangkatan kapal
- Tingkat keamanan dan keselamatan saat masuk ke kapal

Fasilitas – Di Kapal

- Ketersediaan dan variasi tenan
- Kebersihan tempat duduk

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

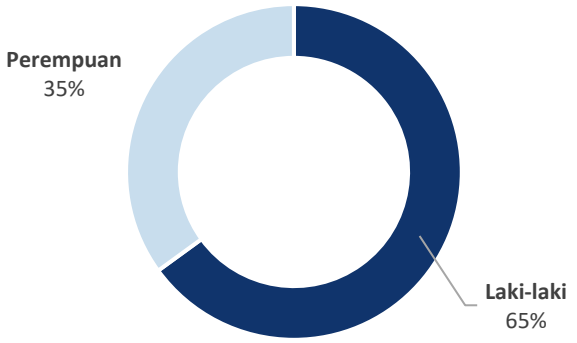
Cabang Sorong

PROFIL DEMOGRAFIS CABANG Sorong – PEJALAN KAKI

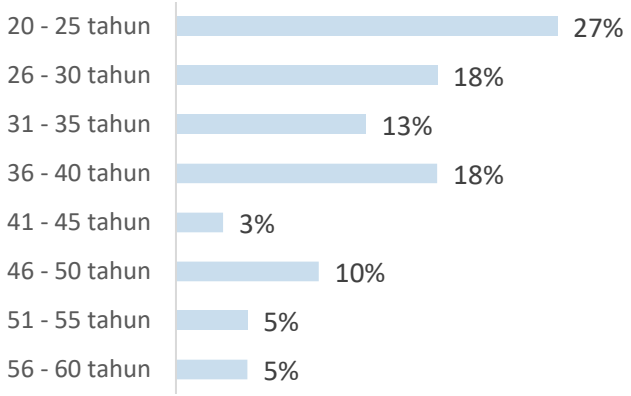
Mayoritas responden pejalan kaki Sorong menggunakan kapal dari pukul 9 pagi hingga 3 sore

Base: Responden Pejalan Kaki Sorong (n=60)

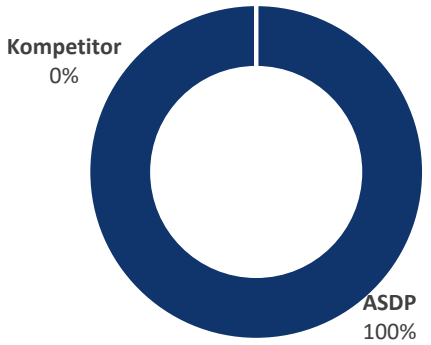
Jenis Kelamin



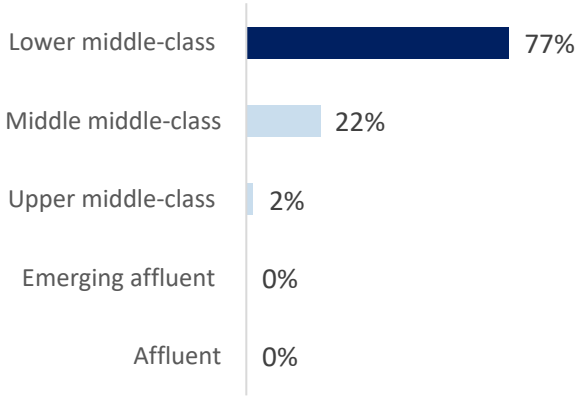
Usia



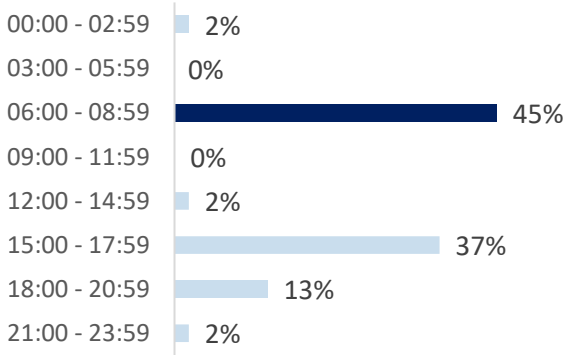
Persebaran Responden



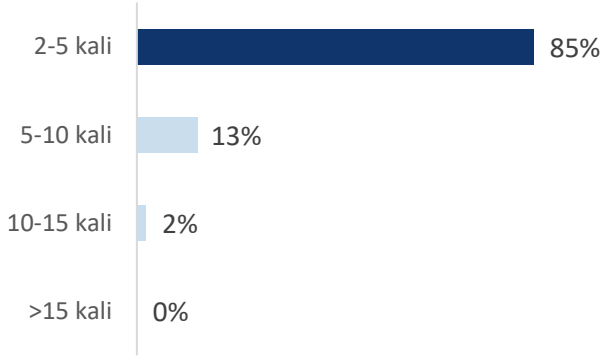
SEC



Waktu Penggunaan Kapal Penyeberangan



Frekuensi penggunaan layanan kapal penyeberangan



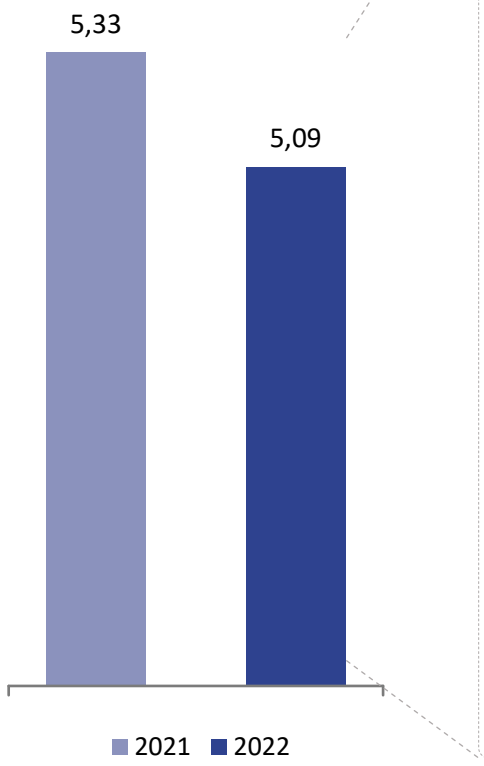
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

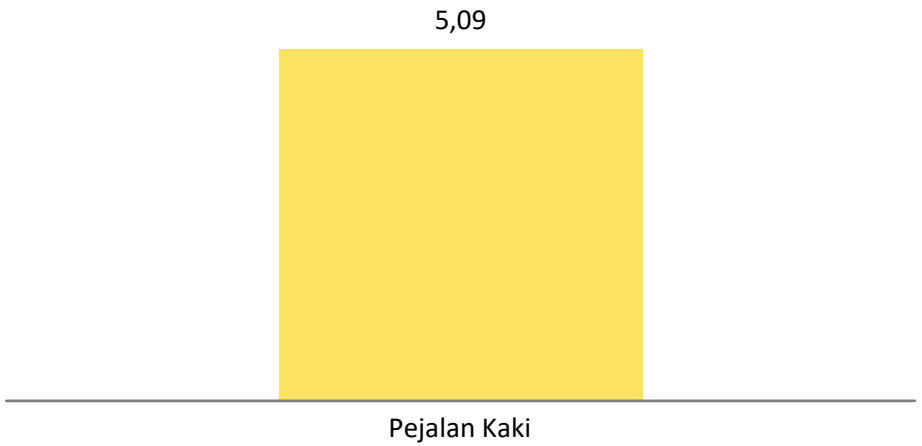
CABANG SORONG

Nilai kepuasan Cabang Sorong secara keseluruhan menurun di tahun 2022

Kepuasan Keseluruhan



Kepuasan Berdasarkan Jenis Responden



Kapal	**5,09**

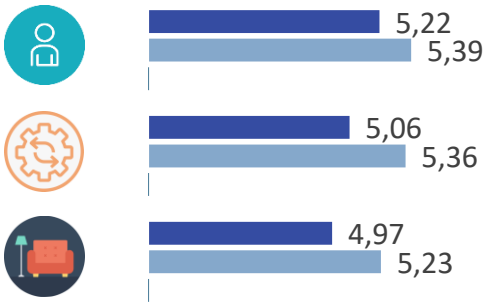
Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

CABANG SORONG

Nilai kepuasan di Cabang Batulicin menurut 3P sudah cukup baik

PELABUHAN



KAPAL

PEJALAN KAKI

2022 2021 2020

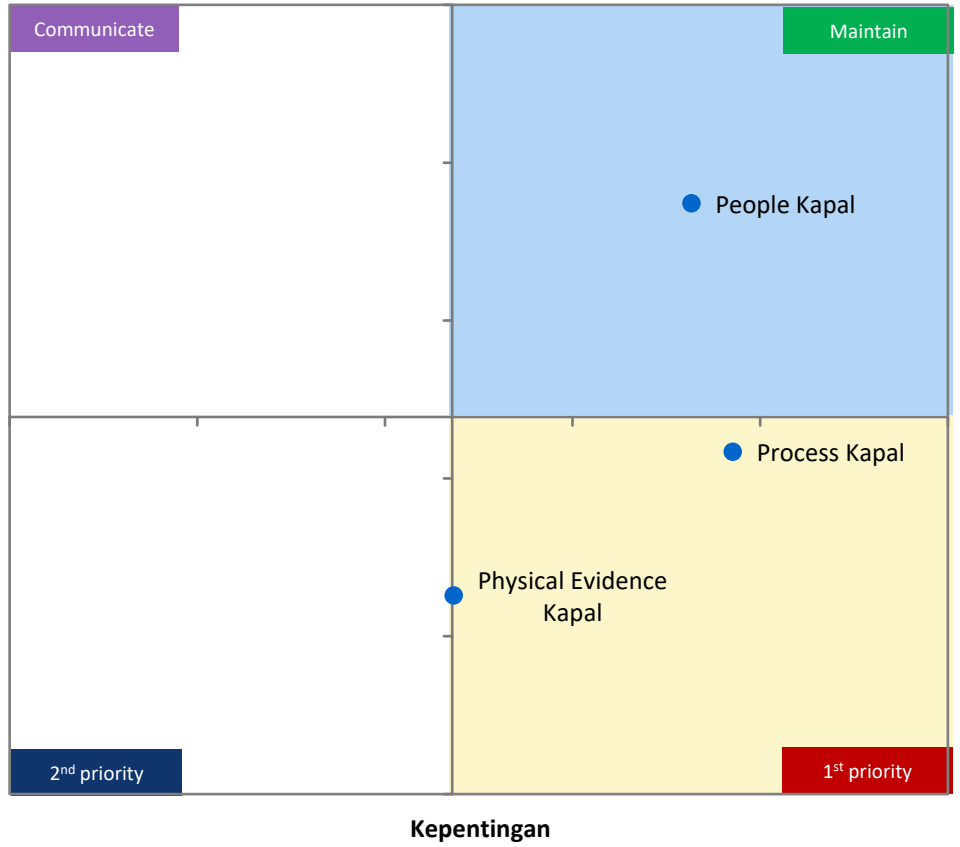
People Process Physical Evidence

Source: MarkPlus Analysis, 2022

IMPORTANCE PERFORMANCE MATRIX

Dimensi *people* di Kapal dianggap sudah cukup baik, sedangkan dimensi *physical evidence* dan proses di atas Kapal masih perlu ditingkatkan lagi

Matriks Kepentingan dan Kepuasan



Atribut yang Sudah Bagus

People – Di Kapal

- Kerapihan dan kebersihan pakaian petugas

Atribut yang Perlu Diperhatikan

Process – Di Kapal

- Tingkat kejelasan pengumuman selama pelayaran
- Tingkat keamanan dan keselamatan saat masuk ke kapal

Fasilitas – Di Kapal

- Ketersediaan tenan
- Variasi tenan

Source: MarkPlus Analysis, 2022

CONTENT

Dokumen ini terdiri atas 5 bagian.

RINGKASAN PROYEK

EXECUTIVE SUMMARY

PANDANGAN MANAJEMEN

DETAIL CSI

KESIMPULAN dan REKOMENDASI

© 2022

Kesimpulan – IDI Direksi ASDP

Berikut adalah kesimpulan yang diperoleh dari manajemen PT ASDP tahun 2022

Fokus utama dan Tantangan saat ini	***Quick Win Strategy*** • Mengkonversi pelanggan yang masih *go-show* (optimasi rest area) • Menyesuaikan dengan regulasi yang ada • Posisi fungsional khusus untuk memonitor pusat dan cabang • *Benchmarking* ke *industry* terkait	**Prioritas Perbaikan / Improvisasi** • Perbaikan dermaga • Penambahan armada • Pemeriksaan rutin secara fisik dan kualitas layanan • Pembenahan fasilitas dasar • Pengoptimalan penanganan masalah hukum
Rencana Jangka Panjang	**Ekspansi Bisnis** • Akuisisi perusahaan penyeberangan • *Waterfront tourism* sebagai *revenue stream* baru • Kolaborasi dengan operator swasta • Peningkatan *sales channel* (Indomaret, Alfamart, BRI) • Pembangunan *Bakauheni Harbour City* • Meningkatkan penjualan B2B dengan IFCS (*Indonesia Ferry Corporate System*) • *Rolling plan* RJPP	**Supporting Activities** • *Monitoring* EBITDA sampai level kapal • Digitalisasi aktivitas *day to day* • *Roadmap* pengembangan aplikasi FERIZY • Lomba inovasi untuk mengakselerasi penerapannya • Menyediakan *Self Service Center* • Pembangunan *Business Recovery Center* • Sistem *monitoring* terkait mesin kapal • Kerjasama dengan Telkom untuk pemasangan *tower* • *SHIP Management System* (SMS) untuk mengurangi *flow* administrasi
Manajemen Internal	• Peningkatan kuantitas dan kualitas sumberdaya • Pemberian beasiswa, termasuk kampus luar negeri • Training benchmark dengan perusahaan terkait • Penugasan SDM ke luar negeri (Turki dan Skandinavia) untuk belajar dan mengobservasi • Upgrade sertifikasi terhadap karyawan laut	

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

Kesimpulan – Kuantitatif (Pelanggan Pelabuhan)

Berikut adalah kesimpulan yang diperoleh dari riset Survey Kepuasan Pelanggan, Fokus Pelanggan, *Service Market Study* dan *Competitive Intelligence* PT ASDP tahun 2022

PERILAKU PENGGUNA	• Mayoritas pengguna layanan berkendara berasal dari SEC *Upper-Middle,* sementara pengguna layanan pejalan kaki berasal dari SEC *lower-middle* • Pengguna berkendara cenderung menggunakan layanan untuk keperluan perniagaan, sedangkan pejalan kaki lebih cenderung untuk kunjungan kerabat • Untuk kasus pelanggan pejalan kaki, semakin muda maka semakin banyak populasinya. Sementara pada kasus pelanggan berkendara menunjukan adanya konsentrasi yang merata pada kelompok usia <40 tahun.
Evaluasi ASDP Keseluruhan	• Skor CSI 2022 adalah 5,31 (naik 0,03 dari 2021) sehingga menghasilkan nilai CAGR sebesar 1,59% sejak 2015 • Segmen penumpang pejalan kaki mendapatkan nilai kepuasan 5,32 atau meningkat 0,03 poin dari 2021 • Segmen penumpang berkendara mendapatkan nilai kepuasan 5,36 atau meningkat 0,10 poin dari 2021 • Mayoritas pelanggan merupakan *habitual buyer*, sehingga mereka perlu dijaga dengan memberikan diskon atau penawaran-penawaran lainnya • ASDP memiliki skor NPS yang secara signifikan bernilai positif sehingga perlu dipertahankan. Namun masih ada peluang untuk mengkonversi kelompok pasif untuk menjadi promotor • Aspek fasilitas di kapal dan *people* di kapal menjadi prioritas utama untuk perbaikan pelayanan ASDP • *Sales channel* yg menjadi faktor eksternal dalam mempermudah pemesanan tiket perlu ditumbuhkan secara masif
Evaluasi per Cabang	• 4 cabang mengalami kenaikan dari tahun 2021 dan 4 lainnya mengalami penurunan • Hanya 2 cabang yang memperoleh skor dibawah skor CSI ASDP keseluruhan • Beberapa cabang yang mengalami kenaikan dari tahun 2021 antara lain: Merak Reguler, Bakauheni Reguler, Ketapang, Danau Toba, dan Bangka • Beberapa cabang yang mengalami penurunan dari tahun 2022 antara lain: Luwuk dan Biak • Beberapa cabang yang memiliki skor diatas rata-rata antara lain: : Merak Reguler, Bakauheni Reguler, Ketapang, Bangka, Luwuk, dan Batam • Beberapa cabang yang memiliki skor dibawah rata-rata antara lain: Danau Toba dan Biak

Source: MarkPlus Analysis, 2022

© 2022

STRATEGI REKOMENDASI

Berikut merupakan 4 utama yang menjadi panduan bagi ASDP dalam mengoptimalkan layanan penyeberangan kapal

	PRIORITAS MATRIKS IPA	PENANGANAN	ESKALASI DIGITALISASI	RISET dan TRAINING SDM
What	Aspek fasilitas di kapal dan people di kapal menjadi prioritas utama untuk perbaikan pelayanan ASDP (dianggap penting oleh pelanggan, namun skor kepuasan masih rendah)	Beberapa atribut yang perlu diperhatikan ASDP seperti: • Ketersediaan tempat bermain anak dan layanan hiburan di kapal • Kerapihan dan keramahan *frontliner* di kapal	• Pangsa pelanggan yang masih membeli tiket secara *go-show* masih cukup tinggi • *Sales channel* yang tersedia belum ada secara masif dan mudah di akses untuk seluruh tipe pengguna jasa • Kebutuhan konsumen terhadap metode pembelian tiket yang mudah • Beberapa aktivitas harian baik yang bersifat operasional ataupun supporting sudah mampu dilakukan secara *paperless*	• ASDP perlu untuk melakukan *benchmark* dengan industri lainnya yang berkaitan erat dengan pelayanan • Diperlukan outlook industri untuk menjawab tantangan masa depan
Objectives	Menjaga kualitas dan kuantitas fasilitas di kapal. Memastikan keberadaan fasilitas yang menunjang kebutuhan non-primer (hiburan dan tempat bermain) sudah cukup mengakomodir kebutuhan penumpang	Menerapkan standar prima dan membentuk kesadaran individu di kalangan *frontliner* tentang pentingnya menjaga kualitas pelayanan di sepanjang poin-poin *customer journey*	Efisiensi pekerjaan dengan menggunakan sistem yang sudah terintegrasi secara *online* serta mengakselerasi perpindahan pelanggan untuk melakukan transaksi melalui aplikasi	Tercapainya *service excellence*. Dengan demikian ASDP memiliki keunggulan komparatif yang membedakannya dari kompetitor
How	1. Memastikan keberadaan fasilitas penunjang kebutuhan non-primer khususnya hiburan dan tempat bermain anak di setiap cabang 2. Konsistensi pemeliharaan fasilitas di kalangan petugas ASDP 3. Pengetatan KPI *frontliner* (menyertakan unsur *reward and punishment*) 4. Penyegaran tampilan *frontliner* (seragam dan SOP) 5. Implementasi CCS (*Care, Clean, Safety*)	1. Komunikasi keberadaan fasilitas penunjang kebutuhan pelanggan melalui berbagai media (papan informasi, sosial media, dan pemberitahuan audio di kapal) 2. Komunikasi mengenai *channel* pengaduan pelanggan terhadap petugas 3. Mengintensifkan *monitoring* dari *supervisor* 4. Implementasi CCS (*Care, Clean, Safety*)	1. Pemanfaatan sistem *monitoring* sarana dan prasarana yang sudah dimiliki 2. Memperluas jaringan *sales channel* pada *online travel agent mainstream* yg telah membentuk *behaviour* pengguna jasa 3. Strategi jemput bola di beberapa *pre-journey touch point* untuk mengajak calon penumpang membeli tiket secara *online* (bukan *go-show*) 4. Mengurangi *day-to-day activities* yang menggunakan kertas cetak	1. Mengirimkan *future leaders* dari ASDP untuk mempelajari standar pelayanan di negara-negara maju 2. Melalukan riset dari industri lain seperti perbankan ataupun *dealership* otomotif 3. Mengevaluasi ulang *business process* yang masih belum efisien

MARKPLUS.INC