



# LAMPIRAN



Wawancara bersama bapak Mansur kapten kapal Aksar Saputra 08



Wawancara bersama ibu Sitti Aisyah dan ibu Refa pelanggan kapal

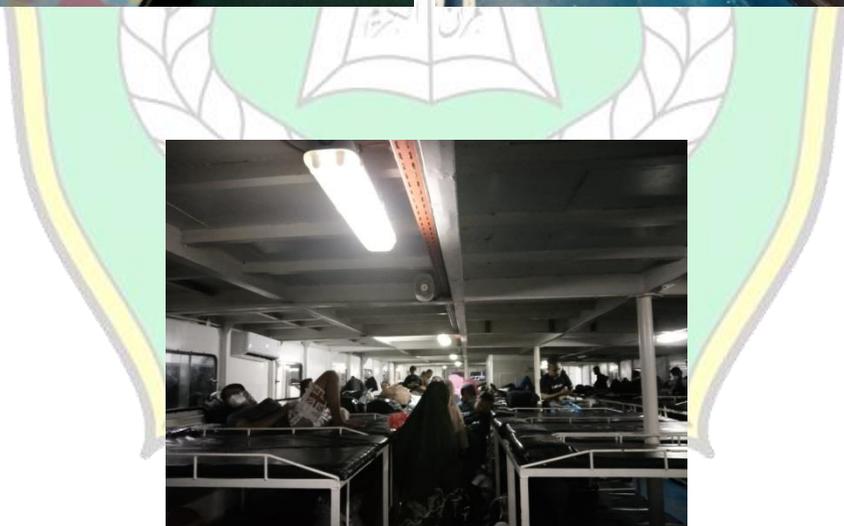
Aksar Saputra



Wawancara bersama ibu Novi dan bapak Ilham pelanggan kapal  
Aksar Saputra 08



Fasilitas pada kapal Aksar Saputra 08 yang terdiri dari tempat karaoke, kantin, musholah, dan penyetipan barang



Fasilitas ranjang, kamar biasa dan kamar VIP



Tempat penyewaan kamar biasa, kamar VIP dan kamar VVIP

## INSTRUMEN PENELITIAN

Pedoman Wawancara

Nama : Siti Aisyah

Umur : 29

Jenis kelamin : Perempuan

Pertanyaan Untuk pelanggan kapal Aksar Saputra 08 di Pelabuhan Nusantera Raha

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Bagaimana pelayanan yang dirasakan di kapal Aksar Saputra 08?	pelayanannya saya rasa cukup baik untuk saya yang sering berpergian menggunakan kapal malam, hanya saja beberapa kali jika kita di kelas ekonomi cukup panas terkadang juga kipasnya tidak dinyalakan
2	Bagaimana keamanan dan kenyamanan yang di rasakan pada kapal Aksar Saputra 08?	saya merasa cukup nyaman terhadap pelayanan yang diberikan kepada kami, dari pihak kapal juga menyediakan tempat penitipan barang jadi saya tidak takut lagi barangku tercecer, terlebih lagi dikapal juga sudah dilengkapi dengan cctv jadi
3.	Bagaimana kebersihan di Kapal Aksar Saputra 08?	lingkungan kapalnya sudah cukup bersih, hanya ketika kapal sandar itu sampah dari pelanggan itu berhamburan dimana mana sebenarnya itu dari kesadarannya kita juga sebagai pelanggan. Balik lagi dari kesedarannya kita masing masing sebenarnya
4.	Apakah fasilitas yang ada di kapal Aksar Saputra 08 sudah cukup lengkap?	sebenarnya fasilitasnya sudah cukup, hanya saja kipas angin yang ada di kelas ekonomi itu masih sering tidak berfungsi dan sering sekali kepanasan saat tidur. Yang seharusnya mau istirahat jadi tidak bisa tidur

## INSTRUMEN PENELITIAN

Pedoman Wawancara

Nama/Jabatan : Mansur / Kapten (Nahkoda kapal)

Umur : 27

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pertanyaan Untuk Pihak kapal Aksar Saputra 08 (Kapten /Nahkoda Kapal, Crew kapal)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apa saja kendala dan hambatan dalam memberikan pelayanan pelanggan pada kapal Aksar Saputra 08 ?	Untuk kendala dan hambatan Alhamdulillah tidak ada, tetapi balik lagi kepada pelanggan masing-masing, karena kami dari pihak kapal sudah memfasilitasi dengan adanya tingkat pelayanan kapal sudah sesuai dengan SOP dari perusahaan.
2.	Bagaimana strategi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 ?	sebenarnya untuk pelayanan dikapal itu sudah di atur oleh pihak perusahaan yang kami jalankan sesuai dengan SOP, tapi demi menjaga nama baik kapal dan juga menarik minat pelanggan lain untuk menggunakan jasa kapal ini, kami berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dengan melakukan berbagai cara seperti menjaga dan melengkapi sarana dan prasaran yang ada, meningkatkan lagi kebersihan, dan juga menjaga keamanan, kenyamanan dan juga ketertiban pelanggan kami
3.	Apakah ada kendala dan hambatan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan Kapal Aksar Saputra 08?	untuk kendala dan hambatan alhamdulillah tidak ada, tetapi balik lagi kepada pelanggan masing-masing, karena kami dari pihak kapal sudah memfasilitasi dengan adanya tingkat pelayanan kapal sudah sesuai dengan SOP dari perusahaan
4.	Bagaimana cara meningkatkan kebersihan kapal Aksar Saputra ?	Kebersihan kapal kami sangat jaga, makanya dikapal kami ada 2 orang kelasi atau tukang bersih, bersih kapal, jadi setiap habis beroperasi, selesai penumpang turun. Kelasi langsung

		membersihkan juga dibantu oleh sebagian crew kapal.
5.	Dari pihak yang memberikan pelayanan, apakah ada jaminan keselamatan bagi penumpang ?	Yaaa, tentu saja jika pelanggan membeli tiket secara resmi di loket itu secara langsung mendapatkan asuransi jiwa beberapa persen yang berada dibelakang lembar halaman tiket.



TRN : 125-050445

# CERTIFICATE OF SIMILARITY

This award is given to

*Pravati*

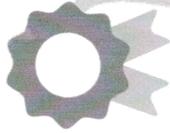
Title :

"STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN KAPAN AKSAR SAPUTRA 08 DI PELABUHAN NUSANTARA RAHA"

This is to certify that document detailed below has been evaluated by plagiarism/ similarity checking software iithenscate (turnitin). The content was found plagiarism free of 27% (below permissible) limit).

**Kendari, 12 Juni 2023**

Document Examiner



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KENDARI

**BIOGRAFI PENULIS**

Nama : Irawati  
Tempat, Tgl Lahir : Raha, 18 November 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jln. Tengiri  
No.Telp : 082293921815  
Email : [iraw69665@gmail.com](mailto:iraw69665@gmail.com)  
Riwayat Pendidikan :  
SDN 10 Katobu : 2006-2012  
MTsN Raha : 2012-2015  
SMAN 1 Raha : 2015-2018  
Institut Agama Islam Negeri Kendari : 2019-Sekarang