

DAFTAR PUSTAKA

- Ardyana, M. A. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak (Studi Pada Jasa Pemanduan Kapal) [The Effect Of Ship Service Quality Toward The Satisfaction of Tanjung Perak Customers]*. 1–17
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Budi, Haryono, PM. 2016. *How to Win Customer Through Service with Heart*. Yogyakarta: Andi.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.S.
- Ernanto, L. T., Dayati, S., & Prabowo, W. (2018). EVALUASI KUALITAS PELAYANAN JIWA DI INSTALASI RAWAT JALAN Universitas Tidar , Jl . Kapten Suparman 39 Potrobangsari Magelang Utara Jurusan Ilmu Administrasi Negara , FISIPOL UNTIDAR , Magelang Surel : Fisip@untidar.ac.id. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara (JMAN)*, 02(02), 52–65.
- Ezra (2015). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan BATIK AIR*, 224–233.
- Faika, R., & Sianipar, O. (2007). *Manajemen Laboratorium : Kepuasan Palnggan Internal*. *Indonesian Journal of Clinical Pathology and Medical Laboratory*, 14(1), 47–50.
- Firdhousa, R. M., Baihaqi, I., & Ardiantono, D. S. (2021). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Last-Mile Logistic pada JNE Express*. *Jurnal Teknik ITS*, 10(1). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v10i1.60421>
- Hadi, W., & Lestari, C. A. (2018). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kereta Api Barang Parcel Ons Di Stasiun Jakarta Gudang*. *Logistik*, 11(2), 18–20.
- Ida Y Ristiani. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178.
- Lele Arief, Muhtosim. Olson dan Dover 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas*

- Pelayanan. Malang: Banyumedia Publishing. Brawijaya Press.
- Lovelock, Christopher. et al. 2013. Pemasaran Jasa, Edisi 7, Jilid 2. Jakarta : Erlangga
- M, E. R. S. (2017). PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus PT . Kereta Api Indonesia Pada Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta).
- Mardikaningsih, R. (2021). Pencapaian Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman Barang Melalui Harga, Ekuitas Merek, Dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Baruna Horizon*, 4(1), 64–73. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v4i1.58>
- Mulyono, T. (2021). *Literature Review : Build Regression Equation for Increased Services Quality in Bus Rapid Transport Based of Queeing and SERVQUAL Theory* (Issue May, Researchgate).
- Novand, Repindo. (2019) Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Damri Royal Trayek Sintang-Pontianak. <http://e-journal.uajy.ac.id/10982/1/OTS13752.pdf>
- Nyoman, N., & Puspaningsih, T. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Buletin Studi Ekonomi*, 12(1), 9–28. <https://www.researchgate.net/publication/265262053%0AANALISIS>
- (Olivia Priskila Polem, Ari Subowo, 2023) Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Patriot Kota Bekasi.
- Paludi, S., Gesang Raharjo, P., & Sholehah, E. S. (2021.). *PENGARUH HARGA PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KM. DOROLONDA PT.PELNI (JAKARTA-MAKASSAR)*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL instrument. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Pemerintah, R. I. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayanan*. 085414, 213.
- Publik, J. R., Pegawai, K. K., & Prima, K. P. (2021). *KEPENDUDUKAN (Studi pada Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate) Halfid Marwan Y . Hadad¹ , Yaqub Cikusin² , Suyeno³ Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang . 15(8), 6–11.*

- Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, PM 185 Tahun 2015, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1823 tanggal 14 Desember 2015
- PT. Pelayaran Nasional Indonesia. (2019). Jasa Logistik.
- PT. Pelayaran Nasional Indonesia. (2021).
- PT. Pelayaran Nasional Indonesia. (2022). Pelanggan Kapal Penumpang Melonjak Naik.
- Reza (2010). Sistem Transportasi. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 13, Issue April, pp. 15–38).
- Rinaldi, Runi. 2012. *Analisis kualitas pelayanan publik*. Vol 1. No 1
- siregar, syofian. (2015). Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif. In *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif* (p. 90). PT. Bumi Aksara.
- Steven, T. (2015). *Analisis Keputusan Pembelian Tiket Terhadap Penumpang KM BINAIYA Jurusan Semarang – Sampit (STUDI PADA PT PELNI CABANG SEMARANG. 2504*, 1–9.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian dan Teknik Analisa Data. *Jurnal Akuntansi*, 3, 103–111.
- Suyadi, D., Hadi, W., Susanti, A., & Yasmin, A. (2021). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Brt Trans Tangerang Pada Koridor 2. *Logistik*, 14(2), 68–79. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i2.23464>
- Supranto, 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran (empat). Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. edisi pertama. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widoyoko, Eko P. (2017). Evaluasi program pembelajaran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar..
- Wilastari, S. (2020). Pentingnya Badan Klasifikasi Kapal Dalam Industri Maritim. *Dinamika Bahari*, 1(1), 27–30. <https://doi.org/10.46484/db.v1i1.180>