

DAFTAR PUSTAKA

- A. Aziz Alimul Hidayat. (2014). *Metode penelitian kebidanan dan teknik analisis data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ade Putra, D., H. (2024, 20 April). *Tekanan Rendah di Laut Arafuru Selatan Picu Gelombang Tinggi dan Hujan Lebat di Timur Indonesia*. Di akses pada 23 Juli 2024, dari <https://www.bmkg.go.id/press-release/?p=tekanan-rendah-di-laut-arafuru-selatan-picu-gelombang-tinggi-dan-hujan-lebat-di-timur-indonesia&tag=press-release&lang=ID>
- Bell, Chip R., and B. R. B. (2013). *Magnetic Service : 7 Rahasia Menciptakan Pelanggan Setia*. San Francisco USA: Berret-Koehler Publishers, Inc.
- Daga, R. (2017). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*.
- Daryanto, dan I. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dormawaty, R., Sijabat, P., & Setiawan, M. D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan (Penumpang Domestik) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Penumpang Pelabuhan Sri Bintang Pura Tanjungpinang. *Prosiding Seminar Pelayanan Dan Teknologi Terapan*, 2(1), 47–55. <https://doi.org/10.36101/pcsa.v2i1.125>
- Fadhillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- J. Paul Peter, J. C. O. (2000). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (4th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2012). Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado*, 1(1), 1–11.

- Kertajaya, H. (2007). *Manajemen Pemasaran Prespektif Asia*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler dan Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- N Arianto. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. 1((2)), 123–134.
- Nor Afandi, S., Suharto, A., & Rahayu, J. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Csi Dan Ipa. *Jurnal Syntax Fusion*, 1(07), 204–215. <https://doi.org/10.54543/fusion.v1i07.29>
- Olson, J. P. P. J. C. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (1st ed.).
- Paisal dan Afrizawati. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(2).
- Poerwardani, W. J. . (1993). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : PN: Balai Pustaka.
- Prayogi, D. (2022). Pengaruh Standar Kinerja Terhadap Pencapaian Kinerja Bongkar Muat di Terminal PT. Pelabuhan Tanjung Priok. *Pengaruh Standar Kinerja Terhadap Pencapaian Kinerja Bongkar Muat Di Terminal PT. Pelabuhan Tanjung Priok*.
- Riadi, E. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)* (1st ed.). Yogyakarta: Andi.
- Sekaran, B. R. dan U. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (1st ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sinaaga, Pariaman. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pengelolaan Transport Umum. *Jurnal Publik UNDHAR MEDAN*. 3(2).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Teknik, S. (2007). *Relokasi Terminal Penumpang Kapal Laut*.

Tjiptono, F. dan G. C. (2016). *Srvive, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Waluyo, M. (2009). *Psikologi Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yuliani Peneliti Bidang Transportasi Laut-Badan Litbang Perhubungan Jl, A. (2013). *Evaluation of Pelni Passengers Satisfaction on Embarkation and Disembarkation Services in Tenau Kupang Port*. 25, 407–415.

Nor Afandi, S., Suharto, A., & Rahayu, J. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Csi Dan Ipa. *Jurnal Syntax Fusion*, 1(07), 204–215. <https://doi.org/10.54543/fusion.v1i07.29>

