

DAFTAR PUSTAKA

- Abimanyu, S. W. (2022). Proses Pembongkaran Kapal Tongkang Oleh PT Bosowa Di Pelabuhan Tanjung Wangi Melalui Perusahaan Bongkar Muat PT Pelabuhan Indonesia (Persero). Karya Tulis.
- Aisyah, S. (2022). Analisis Peranan Auditor Internal Terhadap Fungsi Pemasaran(Promosi) Pada Hotel Transit Syariah Medan. *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 3(2), 198. <https://doi.org/10.22303/accumulated.3.2.2021.198-206>
- Anisa, S. (2022). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Poltekkes*, 1–28.
- Ardiansyah, M. F. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kapal, Kedisiplinan Dan Kecepatan Bongkar Muat Kapal Terhadap Produktivitas Di Dermaga PT. Wilmar Nabati Indonesia. *STIA Manajemen Dan Kepelabuhan Barunawati*.
- Arsi, A. (2021). Langkah-Langkah Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen dengan Menggunakan SPSS. *Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad*, 1–8.
- Asnawi, A. (2017). Servqual Model Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat dan Emkl (Studi pada P.T. Sarana Bandar Nasional Surabaya). *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.25139/jai.v1i1.393>
- Asniar, N., Prananingrum, D. K., Putra, Z., & Yasir. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bongkar Muat pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Kendari. 7, 3665–3675. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/6259>
- Astarini, J. E., Wiyono, E. S., Laksono, A. B., & Bangun, T. N. C. (2023). Tingkat Kepuasan Pelanggan Pelayanan Bongkar Muat Hasil Tangkapan Di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta. *ALBACORE Jurnal Penelitian Perikanan Laut*, 6(3), 333–342. <https://doi.org/10.29244/core.6.3.333-342>

- Cicilia, O. M. L. (2021). Optimalisasi Pelayanan Kegiatan Impor Di Cfs (Container Freight Station) Pt Pelabuhan Indonesia Iii (Persero) Regional Jawa Tengah Terminal Petikemas Semarang. 3(2), 1–46. <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127>
- Devi, A. (2020). Analisis Peningkatan Volume Produksi, Efektivitas Kinerja Bongkar Muat Dan Teknologi Terhadap Pendapatan Pelabuhan (Studi Kasus Pada Terminal Mirah PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Tanjung Perak Surabaya). Unimar Amni, 11(1), 1–5. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-59379-1%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-420070-8.00002-7%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.ab.2015.03.024%0Ahttps://doi.org/10.1080/07352689.2018.1441103%0Ahttp://www.chile.bmw-motorrad.cl/sync/showroom/lam/es/>
- Elpri. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Petikemas Terhadap Peningkatan Produktivitas Pada PT. Pelindo (Persero) IV Cabang Makassar.
- Hasan. (2021). Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 3, 13. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Hayatul Millah, H. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran). 6(2), 134–142.
- Hendra, A. T. (2021). ... Bongkar Muat Kapal Domestik Dengan Sistem Etos Oleh Pt. Rimo Transport Expressindo Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Karya Tulis, 17, 7–19. <http://repository.unimar-amni.ac.id/3467/>
- Hidayat, F. N. P. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syari'ah Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus pada Mahasiswa S.1 IAIN Purwokerto Angkatan 2016-2019). 21(1), 1–9.
- Irawan, H. (2018). Faktor-faktor mendorong Kepuasan Pelanggan. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 7–8.

- Irman. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Transportasi Laut terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Bongkar Muat PT. Pelindo IV Cab. Makassar. *Journal on Education*, 5(4), 11983–11989. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2158>
- Khairil, K. (2021). Penilaian Kepuasan Pelanggan Dengan Aplikasi Survei Pada Pdam Kota Bengkulu. *Teknosia*, 1(1), 16–21. <https://doi.org/10.33369/teknosia.v1i1.15542>
- Nasution, J. R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada (Studi Kasus Mahasiswa FEBI Angkatan 2014 UIN Sumatera Utara). [http://repository.uinsu.ac.id/6052/1/SKRIPSI JULIA RAMADANI NST NIM. 51141054.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/6052/1/SKRIPSI%20JULIA%20RAMADANI%20NST%20NIM.%2051141054.pdf)
- Nuryudayatun, S. (2019). Membangun Kepuasan Pelanggan dengan Melakukan Customer Understanding. *I(2)*, 17–24.
- Ohy, V. K. L., Kalangi, J. A. F., & Rogahang, J. J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Ekonomi Dan Bisnis*, 1–10.
- Okthary, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bongkar Muat Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Belawan. *Repository.Uinsu.Ac.Id*.
- Putri, N. P. (2022). Analisis Pelaksanaan Kegiatan Bongkar Muat Barang Oleh PT. Samudera Bahana Di Pelabuhan Ciwandan Banten. *Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar*.
- Randy, A. A. (2021). Penanganan Bongkar Muatan Curah Batubara Mv. Sartika Baruna Di Dermaga Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) Suralaya Oleh Perusahaan Bongkar Muat (Pbm) Pt. Adhiguna Putera. *Unimar Amni*, 1(12), 13.
- Reskiyanti, R. (2020). Analisis Operasional Haulage Head Truck Di Pt Pelabuhan Indonesia Iv Cabang Makassar New Port. *Jurnal Sesintek*, 3(3), 168–173. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/1663/>

- Revianto, B. (2019). Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bongkar Muat Petikemas Pada Terminal Petikemas Palaran Samarinda.
- Riandadari, W. P. dan D. (2020). Analisa Kepuasan Pelanggan terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jtm*, 03, 54–63.
- Riyani, D., Larashati, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Salah Satu Penyedia Jasa Internet Di Kota Bandung). *Bisnis Dan Iptek*, 14(2), 94–101.
- Safitri, N. A. (2020). Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka. *Convention Center Di Kota Tegal*, 938, 6–37.
- Sriwidodo, U. R. T. I. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10(2), 5–24.
- Sulistyowati, S. A. W. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecepatan Bongkar Muat Jurnal Terminal Peti Kemas Pt . Ipc Peti Kemas Area Pontianak. *Jurnal Ekonomika*45, 10(1), 207–236.
- Supratman, I. S. (2022). Analisis Hambatan Proses Bongkar Muat Pada Kegiatan Ship To Ship Di Kapal Floating Crane OBT. *Days Spring*.
- Suryantoro, B., Punama, D. W., & Haqi, M. (2020). Tenaga Kerja, Peralatan Bongkar Muat Lift on/Off, Dan Efektivitas Lapangan Penumpukan Terhadap Produktivitas Bongkar Muat Peti Kemas. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(1), 156–169. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i1.41>
- Thawil, M. I. dan S. M. (2023). Pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran*, 1(01), 30–37. <https://doi.org/10.59422/lmp.v1i01.73>
- Utami, Z. L. H. (2020). Optimalisasi arus keluar masuk truk kontainer pada 3 shift di gate dalam kelancaran proses receiving dan delivery di pt. terminal teluk

lamong. [http://repository.pip-semarang.ac.id/2758/%0Ahttp://repository.pip-semarang.ac.id/2758/2/531611306247K_open access fiks.pdf](http://repository.pip-semarang.ac.id/2758/%0Ahttp://repository.pip-semarang.ac.id/2758/2/531611306247K_open%20access%20fiks.pdf)

Utari, B. (2022). Pengaruh Persepsi Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Skripsi. <http://repository.uin-suska.ac.id/60290/>

Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai* , 7(1), 2896–2910.

Wisamana, R. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Bongkar Muat Petikemas Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(1), 158–162. <https://doi.org/10.55606/jimek.v2i1.204>

Wulandari, W., & Sugiyono. (2019). Pengaruh Price Earning Ratio (Per), Earning Per Share (Eps) Dan Return on Asset (Roa) Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Property Dan Real Estate Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(4), 1–15.

Yuzairi, R., & Aguss, R. M. (2022). Pengaruh Latihan Shadow Drilling Menggunakan Shuttlecock Terhadap Ketepatan Pukulan Smash Pada Pemain Di Pb Kafifa Lampung Tengah. *Journal Of Physical Education*, 3(2), 6–12. <https://doi.org/10.33365/joupe.v3i2.1957>