

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. (2020). *good governce dalam perspektif kualitas pelayanan*.
- Dimas Septian Nugraha, Hartomo Cahyo Agung Prasetyo, R. K. (2021). *From Satisfaction to Loyalty: The Role of Emotional Structures in the Process of Transition from Satisfaction to Loyalty*. Jurnal Pendidikan Tambusai.
- Duda, H.J., Wahyuni, R.E., Setyawan, A. E. (2020). *Mengidentifikasi Miskonsepsi Mahasiswa Pendidikan Biologi pada Konsep Bioteknologi hewan*. Jurnal Pendidikan Biologi dan Sains.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29405/j.bes/4197-1054807>
- Embun, B. (2012). *Banjir Embun*. Penelitian Kepustakaan.
<http://banjirembun.blogspot.co.id/2012/04/penelitian-kepuustakaan.html>
- Fandy, T. (2004). *Manajemen Jasa (Pertama)*. Andi Offset.
- Hamirul. (2020). *good governce dalam perspektif kualitas pelayanan*. CV. Pustaka Learning center.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo press.
- Jeany, M. S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa (pp. 330–341)*. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2021). *Marketing management: an Asian perspective*.
- Kotler & Kaller. (2009). *Manajemen Pemasaran (13th ed.)*. Indeks.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 dan 2 (Edisi 12)*. PT. Indeks.
- Kurniawati, K., & Tjiptodjojo, K. I. (2015). *PERANAN KEPUASAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN MANFAAT ATRIBUT PRODUK SIMPATI)*. Jurnal Manajemen.
- Lethimen, W. & C. (2020). *good governce dalam perspektif kualitas pelayanan*.
- Lovelock, Christopher., Patterson, P. dan Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: An*

- Asia-Pasific and Australian Perspective* (Sixth). Pearson.
- Nurbaya, F., & Hadi, W. (2020). *Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pelabuhan muara angke*. XIII(1).
- Pratama, A. Y. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Lokal. Fest Coffee And Eatery Turen-Malang)*.
- Riduwan. (2011). *Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Alfabeta.
- Riduwan. (2012). *Dasar - dasar Statistika*. Alfabeta.
- Sahir, S. H. (2022). *Metode Penelitian* (M. S. Dr. Ir. Try Koryati (ed.); p. 31). KBM Indonesia.
- Santoso, S. (2012). *Statistik Parametrik*. PT Gramedia Pustaka Umum.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhaji, Aditia, I. (2012). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi Semarang*.
<http://www.researchgate.net/publication/541541>
- Susanti, Ni Kadek Dewi, P. H. S. dan G. A. S. (2021). *Pengaruh Lokasi, Kelengkapan Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamart Blahkiuh Di Kabupaten Badung*. Jurnal Manajemen.
- Tjiptono, F. (2011). *Gregorius Chandra, Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Andi.
- Tjiptono, F. dan G. C. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (3rd ed.). Andi Offset.
- Triatmodjo, B. (2009). *Perencanaan Pelabuhan*. Beta Offset.
<http://natuna.org/keadaan-geografis-kabupaten-natuna.html>
- Warpani, S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. ITB.
- Wibowo, Susanto, A. (2013). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan di Kota Purwokerto*. <http://lib.unnes.ac.id/18048/1/7350408009.pdf>

Yahya Dwi Wijaya, M. W. A. (2019). *Sistem Informasi Penjualan Tiket Berbasis Web Menggunakan Metode Waterfall*. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Yazid. (2008). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Ekonisia.

Yuli Astuti, I. H. U. (2021). *Inovasi Aplikasi “Telunjuk Sakti” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri*. Jurnal Mahasiswa Wacana Pu.

