

**DAFTAR PUSTAKA**

- Angkutan-Barang-Komersial-Redpack.2019 PT.Pelayaran Nasional Indonesia  
<https://pelni.co.id/jasa-logistik>.
- Anshori, M. dan Iswati, S. 2017. Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi 1.  
Surabaya: Airlangga University Press.
- Daga, R. (2017). Buku 1, Citra,Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan  
(Issue May 2017).
- Fortuna, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J&T  
EXPRESS CABANG LUMAJANG (Studi Kasus pada J&T Express  
Jalan Veteran Ruko Royal Regency No. R-7 Lumajang). 14.  
<https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.15791>
- Lestari. P. A. F., (2018), Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan  
terhadap kepuasan pelanggan. V.10 179-187.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas  
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal.  
Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah), 3(1), 26–38.  
<https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Mutiawati et al (2019:7) Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya.  
Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Nugroho, A., & Magnadi, R. H. (2018). PENGARUH KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA  
PENGIRIMAN LAZADA EXPRESS SAAT HARBOLNAS DI E-  
COMMERCE. DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT, 7(4),  
1–11. <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/dbr>

Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., dan L. Berry, L. 1996. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing* Vol. 49.

Pasuraman, Program, N. N., Bisnis, M., Manajemen, S., Bisnis, F., Ekonomi, D., Kristen, U., & Ji, P. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NOACH CAFE AND BISTRO (Vol. 7, Issue 2).

Daga, R. (2017). Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan (Issue May 2017).

Sa'adah Lailatus dan Fajarul Munir, A. Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen.

[https://books.google.co.id/books?id=rZkwEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=rZkwEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

statistik-transportasi-laut-2022. (2023). Badan Pusat Statistik, 13–15. <https://www.bps.go.id/id/publication/2023/11/27/945749d88a6234417d01c337/statistik-transportasi-laut-2022.html>

Susi Mentari Sinurat, E., Lumanauw, B., Roring, F., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2023). PENGARUH INOVASI PRODUK, HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MOBIL SUZUKI ERTIGA EFFECT OF PRODUCT INNOVATION, PRICE, BRAND IMAGE AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER LOYALTY OF SUZUKI ERTIGA. *Jurnal EMBA*, 5(2), 2230–2239.

Tjiptono, F., dan Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wismantoro, Y. (2013), Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. 37-48.