

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Fadhil, G., Massara, A., & Badaron, F. (n.d.). Analisis Pengaruh Layanan Terminal Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Terminal Daya Kota Makassar. *JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 2313–2323. <https://doi.org/10.24815/jimps.v8i3.25721>
- Akbar Aldrin, M. (2023). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Ardiansyah, P., Jailani, Ms., Negeri, S., Provinsi Jambi, B., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (n.d.). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- ASDP Terus Tingkatkan Fasilitas Terminal dan Kapasitas Dermaga Eksekutif di Pelabuhan Merak-Bakauheni. (2023, June 29). <https://www.asdp.id/Siaran-Pers/Asdp-Terus-Tingkatkan-Fasilitas-Terminal-Dan-Kapasitas-Dermaga-Eksekutif-Di-Pelabuhan-Merak-Bakauheni>.
- Asmara, Y., Pd, M., Sustianingsih, I. M., & Hum, M. (n.d.). *Dewan Redaksi SINDANG: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Kajian Sejarah Editor in Chief Section Editor*. <http://ojs.stkipgri-lubuklinggau.ac.id/index.php/JS/index>
- Ayuningtias, D. A., & Purwaningsih, R. (n.d.-a). *PENILAIAN STANDAR KELAYAKAN PELAYANAN PENUMPANG DAN FASILITAS DI TERMINAL PENUMPANG PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG*.
- Ayuningtias, D. A., & Purwaningsih, R. (n.d.-b). *PENILAIAN STANDAR KELAYAKAN PELAYANAN PENUMPANG DAN FASILITAS DI TERMINAL PENUMPANG PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG*.
- Azmamiyani, M. (2023). Pengaruh Penggunaan Garbarata Sebagai Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*.
- Azzahro Fatimah, S. (2023, April 11). *Sejarah Pelabuhan Merak, Jadi Pusat Perhatian Publik dan Ramai Saat Mudik*. <https://www.radarbanten.co.id/2023/04/11/Sejarah-Pelabuhan-Merak-Jadi-Pusat-Perhatian-Publik-Dan-Ramai-Saat-Mudik/2/>.
- Biscaia, R., Yoshida, M., & Kim, Y. (2023). Service quality and its effects on consumer outcomes: a meta-analytic review in spectator sport. In *European Sport Management Quarterly* (Vol. 23, Issue 3, pp. 897–921). Routledge. <https://doi.org/10.1080/16184742.2021.1938630>
- Cahyadi, T., Tjahjono, A., Latuheru, P., & Gemilang, M. (2023). *Studi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan pada KMP. Swarna Kartika*.

- Creswell, W. J. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset* (S. Qudsy Zuhri, Ed.; Tiga). PUSTAKA PELAJAR.
- Djaelani, M., & Darmawan, D. (2021). Analisis Persepsi Kualitas Layanan Kapal Feri Penyeberangan Ujung-Kamal. In *Journal of Trends Economics and Accounting Research* (Vol. 2, Issue 1).
- Djafar, H., Yunus, R., Dj Pomalato, S. W., & Rasid, R. (n.d.). *Qualitative and Quantitative Paradigm Constellation In Educational Research Methodology*. <https://ijersc.org/>
- Erningsih, Rahmadani, S., Prayogi, A., & Isnaini. (2024). *Pengantar Sosiologi Kontemporer*.
- Fattah Nasution, M. P. Dr. A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. Dr. Hj. M. Albina, Ed.). CV. Harfa Creative.
- Febrian, D. (2024, January 14). *Ini Kelebihan Terminal Eksekutif Merak Dibanding Terminal Pelabuhan Lain*. <https://www.ferryasyik.com/artikels/ini-kelebihan-terminal-eksekutif-merak-dibanding-terminal-pelabuhan-lain>.
- Holton, J. A., & Walsh, I. (2017). *Classic Grounded Theory: Applications With Qualitative and Quantitative Data*. SAGE Publications.
- Iqbal, M. (2024, January 30). *Tarif Penyeberangan Eksekutif Merak-Bakauheni Naik Mulai 1 Februari 2024*. <https://news.detik.com/berita/d-7168420/tarif-penyeberangan-eksekutif-merak-bakauheni-naik-mulai-1-februari-2024>.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 18, Issue 20). MDPI. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Kaharuddin. (n.d.). *Equilibrium : Jurnal Pendidikan Kualitatif : Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi*. 1. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/equilibrium>
- Lakawa, I., Hujiyanto, & Noris Razmi, M. (2024). Tinjauan Kinerja Layanan dan Kepuasan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pure - Raha. *Sultra Civil Engineering Journal (SCiEJ)*.
- Lestari Dwi, E. (2022). *Sulah Nyanda, Rumah dengan Konsep Aturan Adat Khas Suku Baduy*. <https://indonesiakaya.com/pustaka-indonesia/rumah-berkonsep-aturan-adat-khas-suku-baduy/>.
- Miftahul Rahman, N., Basuki, M., & Pranatal, E. (n.d.). Analisis Pelayanan Penumpang pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Menurut Pm37 Tahun 2015 dengan Metode Servqual (Service Quality). In *J. SEMITAN* (Vol. 1). <https://ejournal.itats.ac.id/semitan>

- Muhamad, N. (2024, January 30). *Tarif Penyeberangan Dermaga Eksekutif Merak-Bakauheni Naik per 1 Februari 2024*. <https://Databoks.Katadata.Co.Id/Datapublish/2024/01/30/Tarif-Penyeberangan-Dermaga-Eksekutif-Merak-Bakauheni-Naik-per-1-Februari-2024>.
- Murdiyanto, D. E. (2020). *PENELITIAN KUALITATIF*.
- Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Persepsi Harga dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(1), 411–427. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.300>
- Nasution, S. S., Siregar, R., Lubis, J. N., & Wahyuni, S. (n.d.). *PERSPEKTIF MASYARAKAT KAMPUNG BEDAGAI TERHADAP MUHAMMADIYAH DI KELURAHAN KOTAPINANG KECAMATAN KOTAPINANG KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN*.
- Nina Adlini, M., Hanifa Dinda, A., Yulinda, S., Chotimah, O., & Julia Merliyana, S. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF STUDI PUSTAKA* (Vol. 6, Issue 1).
- Notteboom, T. E., & Haralambides, H. E. (2020). Port management and governance in a post-COVID-19 era: quo vadis? In *Maritime Economics and Logistics* (Vol. 22, Issue 3, pp. 329–352). Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/s41278-020-00162-7>
- Nugraha Nurul, R., & Jerubun, E. (2024). Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata Di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*,.
- Nurbaya, F., & Hadi, W. (n.d.). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN MUARA ANGKE*.
- Nurdin. (2017). *ANALISIS MISKOMUNIKASI DALAM BAHASA LISAN DAN BAHASA TULIS BERDASARKAN KONTEKS WACANA. JISIP*.
- Nurwani, A., Tahir, M., & Harakan, A. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KMP BALIBO DI PELABUHAN PAMATATA PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG SELAYAR*. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Pemerintah Indonesia. (2015). *Standar Pelayanan Angkatan Laut*.
- Pemerintah Indonesia. (2019). *STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PENYEBERANGAN*.
- Portal, A. (2017, May 27). *MENHUB APRESIASI PEMBANGUNAN DERMAGA DAN TERMINAL EKSEKUTIF DI MERAK DAN BAKAUHENI*. <https://Hubla.DepHub.Go.Id/Home/Post/Read/4842/Menhub-Apresiasi-Pembangunan-Dermaga-Dan-Terminal-Eksekutif-Di-Merak-Dan-Bakauheni>.

- Pradistya Maulid, R. (2021, February 9). *Teknik Triangulasi dalam Pengolahan Data Kualitatif*. <https://Dqlab.Id/Teknik-Triangulasi-Dalam-Pengolahan-Data-Kualitatif>.
- Putra A, A., & Djalante, S. (n.d.). *PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR PELABUHAN DALAM MENDUKUNG PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN*.
- Rifa'i, Y. (n.d.). Analisis Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pengumpulan Data di Penelitian Ilmiah pada Penyusunan Mini Riset. In *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* (Vol. 1, Issue 1). <https://glorespublication.org/index.php/ekodestinas>
- Sardi, Badaruddin, & Fitriany. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PELABUHAN NUSANTARA PAREPARE. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 4, 310–324.
- Satyadharma, M., Jaya Saputra, Y., Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, D., & Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari, S. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Layanan di Pelabuhan Feri Kendari-Wawonii. In *BANDAR: JOURNAL OF CIVIL ENGINEERING* (Vol. 6, Issue 1).
- Setiawan, D., Hidayah, T., & Maspufah, H. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA, KEAMANAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KM DHARMA KARTIKA RUTE KALIANGET - RAAS - JANGKAR. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Manajemen Keuangan*, 5.
- Subiyantoro, A., Wibowo, P. E., Sholihin, M., Sudarsono, E., Manajemen, A., & Yogyakarta, A. (2023). Pengaruh Fasilitas Internal, Tingkat Kenyamanan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Angkasa di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)* Desember, 2(4).
- Sudur, M., & Pamuraharjo, H. (2024). EVALUASI PENGARUH FAKTOR PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEAMANAN PENERBANGAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA. *Journal of Information Systems Management and Digital Business (JISMDB)*.
- Sujarweni Wiratna, V. (2015). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS & EKONOMI*. PT. PUSTAKA BARU.
- Susilowati, H. (2022, January 14). *Perspektif Balance Scorecard Sebagai Tolak Ukur Kinerja*. <https://Stiestekom.Ac.Id/Berita/Perspektif-Balance-Scorecard-Sebagai-Tolak-Ukur-Kinerja/2022-01-14>.
- Sustiyo Wandu, Nurharsono, T., Raharjo, A., Pendidikan, J., Kesehatan, J., Rekreasi, D., & Keolahragaan, I. (2013). *PEMBINAAN PRESTASI EKSTRAKURIKULER OLAHRAGA DI SMA KARANGTURI KOTA*

SEMARANG Info Artikel _____ Sejarah Artikel: Diterima Januari 2013 Disetujui Februari 2013 Dipublikasikan Agustus 2013. In *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation* (Vol. 2, Issue 8). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/peshr>

Suyadi, D., Hadi, W., Susanti, A., & Yasmin, A. (n.d.). *TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BRT TRANS TANGERANG PADA KORIDOR 2*.

Syah, H., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Pembangunan, J. E. (n.d.). *PENGARUH PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR TERHADAP PENDAPATAN MASYARAKAT DI DESA PENGKENDEKAN KECAMATAN SABBANG KABUPATEN LUWU UTARA*.

Tran, V. D., & Le, N. M. T. (2020). Impact of service quality and perceived value on customer satisfaction and behavioral intentions: Evidence from convenience stores in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 517–526. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.517>

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA. (n.d.).

Wardani, A., Irawan, M. Z., & Priyanto, S. (2024). *Analisis Keselamatan dan Keamanan Di Stasiun Kereta Api Manggarai Sebagai Simpul Konektivitas Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan Persepsi Penumpang*. 21(1). <http://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jirs/>

Wijaya, A. (2017, May 27). *Pembangunan dermaga eksekutif Merak-Bakauheni dimulai*. <https://www.antaraneews.com/Berita/631679/@antarajatimcom>.

Yakin Hapsiah, I. (2023). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. <https://www.researchgate.net/publication/374373839>

Zeithaml, V., Parasuraman, & Berry L, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.

Achmad Fadhil, G., Massara, A., & Badaron, F. (n.d.). Analisis Pengaruh Layanan Terminal Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Terminal Daya Kota Makassar. *JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 2313–2323. <https://doi.org/10.24815/jimps.v8i3.25721>

Akbar Aldrin, M. (2023). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.

Ardiansyah, P., Jailani, Ms., Negeri, S., Provinsi Jambi, B., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (n.d.). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. <http://ejournal.yayasanpendidikanzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>

- ASDP Terus Tingkatkan Fasilitas Terminal dan Kapasitas Dermaga Eksekutif di Pelabuhan Merak-Bakauheni. (2023, June 29). <https://www.asdp.id/Siaran-Pers/Asdp-Terus-Tingkatkan-Fasilitas-Terminal-Dan-Kapasitas-Dermaga-Eksekutif-Di-Pelabuhan-Merak-Bakauheni>.
- Asmara, Y., Pd, M., Sustianingsih, I. M., & Hum, M. (n.d.). *Dewan Redaksi SINDANG: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Kajian Sejarah Editor in Chief Section Editor*. <http://ojs.stkipgri-lubuklinggau.ac.id/index.php/JS/index>
- Ayuningtias, D. A., & Purwaningsih, R. (n.d.-a). *PENILAIAN STANDAR KELAYAKAN PELAYANAN PENUMPANG DAN FASILITAS DI TERMINAL PENUMPANG PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG*.
- Ayuningtias, D. A., & Purwaningsih, R. (n.d.-b). *PENILAIAN STANDAR KELAYAKAN PELAYANAN PENUMPANG DAN FASILITAS DI TERMINAL PENUMPANG PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG*.
- Azmamiyani, M. (2023). Pengaruh Penggunaan Garbarata Sebagai Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang. *Journal of Creative Student Research (JCSR)*.
- Azzahro Fatimah, S. (2023, April 11). *Sejarah Pelabuhan Merak, Jadi Pusat Perhatian Publik dan Ramai Saat Mudik*. <https://www.radarbanten.co.id/2023/04/11/sejarah-pelabuhan-merak-jadi-pusat-perhatian-publik-dan-ramai-saat-mudik/2/>.
- Biscaia, R., Yoshida, M., & Kim, Y. (2023). Service quality and its effects on consumer outcomes: a meta-analytic review in spectator sport. In *European Sport Management Quarterly* (Vol. 23, Issue 3, pp. 897–921). Routledge. <https://doi.org/10.1080/16184742.2021.1938630>
- Cahyadi, T., Tjahjono, A., Latuheru, P., & Gemilang, M. (2023). *Studi Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan pada KMP*. Swarna Kartika.
- Creswell, W. J. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset* (S. Qudsy Zuhri, Ed.; Tiga). PUSTAKA PELAJAR.
- Djaelani, M., & Darmawan, D. (2021). Analisis Persepsi Kualitas Layanan Kapal Feri Penyeberangan Ujung-Kamal. In *Journal of Trends Economics and Accounting Research* (Vol. 2, Issue 1).
- Djafar, H., Yunus, R., Dj Pomalato, S. W., & Rasid, R. (n.d.). *Qualitative and Quantitative Paradigm Constellation In Educational Research Methodology*. <https://ijersc.org/>
- Erningsih, Rahmadani, S., Prayogi, A., & Isnaini. (2024). *Pengantar Sosiologi Kontemporer*.
- Fattah Nasution, M. P. Dr. A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. Dr. Hj. M. Albina, Ed.). CV. Harfa Creative.

- Febrian, D. (2024, January 14). *Ini Kelebihan Terminal Eksekutif Merak Dibanding Terminal Pelabuhan Lain*. <https://www.ferryasyik.com/artikels/ini-kelebihan-terminal-eksekutif-merak-dibanding-terminal-pelabuhan-lain>.
- Holton, J. A., & Walsh, I. (2017). *Classic Grounded Theory: Applications With Qualitative and Quantitative Data*. SAGE Publications.
- Iqbal, M. (2024, January 30). *Tarif Penyeberangan Eksekutif Merak-Bakauheni Naik Mulai 1 Februari 2024*. <https://news.detik.com/berita/d-7168420/tarif-penyeberangan-eksekutif-merak-bakauheni-naik-mulai-1-februari-2024>.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 18, Issue 20). MDPI. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Kaharuddin. (n.d.). *Equilibrium : Jurnal Pendidikan Kualitatif : Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. 1*. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/equilibrium>
- Lakawa, I., Hujiyanto, & Noris Razmi, M. (2024). Tinjauan Kinerja Layanan dan Kepuasan Penumpang Angkutan Penyeberangan Pure - Raha. *Sultra Civil Engineering Journal (SCiEJ)*.
- Lestari Dwi, E. (2022). *Sulah Nyanda, Rumah dengan Konsep Aturan Adat Khas Suku Baduy*. <https://indonesiakaya.com/pustaka-indonesia/rumah-berkonsep-aturan-adat-khas-suku-baduy/>.
- Miftahul Rahman, N., Basuki, M., & Pranatal, E. (n.d.). Analisis Pelayanan Penumpang pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Menurut Pm37 Tahun 2015 dengan Metode Servqual (Service Quality). In *J. SEMITAN* (Vol. 1). <https://ejurnal.itats.ac.id/semitan>
- Muhamad, N. (2024, January 30). *Tarif Penyeberangan Dermaga Eksekutif Merak-Bakauheni Naik per 1 Februari 2024*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/30/tarif-penyeberangan-dermaga-eksekutif-merak-bakauheni-naik-per-1-februari-2024>.
- Murdiyanto, D. E. (2020). *PENELITIAN KUALITATIF*.
- Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Persepsi Harga dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(1), 411–427. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.300>
- Nasution, S. S., Siregar, R., Lubis, J. N., & Wahyuni, S. (n.d.). *PERSPEKTIF MASYARAKAT KAMPUNG BEDAGAI TERHADAP MUHAMMADIYAH DI KELURAHAN KOTAPINANG KECAMATAN KOTAPINANG KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN*.
- Nina Adlini, M., Hanifa Dinda, A., Yulinda, S., Chotimah, O., & Julia Merliyana, S. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF STUDI PUSTAKA* (Vol. 6, Issue 1).

- Notteboom, T. E., & Haralambides, H. E. (2020). Port management and governance in a post-COVID-19 era: quo vadis? In *Maritime Economics and Logistics* (Vol. 22, Issue 3, pp. 329–352). Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/s41278-020-00162-7>
- Nugraha Nurul, R., & Jerubun, E. (2024). Peningkatan Kualitas Fasilitas Wisata Di Schmutzer Ragunan Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*,.
- Nurbaya, F., & Hadi, W. (n.d.). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PELABUHAN MUARA ANGKE*.
- Nurdin. (2017). ANALISIS MISKOMUNIKASI DALAM BAHASA LISAN DAN BAHASA TULIS BERDASARKAN KONTEKS WACANA. *JISIP*.
- Nurwani, A., Tahir, M., & Harakan, A. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KMP BALIBO DI PELABUHAN PAMATATA PT. ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG SELAYAR*. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Pemerintah Indonesia. (2015). *Standar Pelayanan Angkatan Laut*.
- Pemerintah Indonesia. (2019). *STANDAR PELAYANAN MINIMAL ANGKUTAN PENYEBERANGAN*.
- Portal, A. (2017, May 27). *MENHUB APRESIASI PEMBANGUNAN DERMAGA DAN TERMINAL EKSEKUTIF DI MERAK DAN BAKAUHENI*. <https://Hubla.Dephub.Go.Id/Home/Post/Read/4842/Menhub-Apresiasi-Pembangunan-Dermaga-Dan-Terminal-Eksekutif-Di-Merak-Dan-Bakauheni>.
- Pradistya Maulid, R. (2021, February 9). *Teknik Triangulasi dalam Pengolahan Data Kualitatif*. <https://Dqlab.Id/Teknik-Triangulasi-Dalam-Pengolahan-Data-Kualitatif>.
- Putra A, A., & Djalante, S. (n.d.). *PENGEMBANGAN INFRASTRUKTUR PELABUHAN DALAM MENDUKUNG PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN*.
- Rifa'i, Y. (n.d.). Analisis Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Pengumpulan Data di Penelitian Ilmiah pada Penyusunan Mini Riset. In *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* (Vol. 1, Issue 1). <https://glorespublication.org/index.php/ekodestinas>
- Sardi, Badaruddin, & Fitriany. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PELABUHAN NUSANTARA PAREPARE. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 4, 310–324.
- Satyadharma, M., Jaya Saputra, Y., Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, D., & Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari, S. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Layanan di Pelabuhan Feri Kendari-Wawonii. In *BANDAR: JOURNAL OF CIVIL ENGINEERING* (Vol. 6, Issue 1).

- Setiawan, D., Hidayah, T., & Maspufah, H. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA, KEAMANAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KM DHARMA KARTIKA RUTE KALIANGET - RAAS - JANGKAR. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Manajemen Keuangan*, 5.
- Subiyantoro, A., Wibowo, P. E., Sholihin, M., Sudarsono, E., Manajemen, A., & Yogyakarta, A. (2023). Pengaruh Fasilitas Internal, Tingkat Kenyamanan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Angkasa di Bandara Adi Sucipto Yogyakarta. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)* Desember, 2(4).
- Sudur, M., & Pamuraharjo, H. (2024). EVALUASI PENGARUH FAKTOR PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEAMANAN PENERBANGAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA. *Journal of Information Systems Management and Digital Business (JISMDB)*.
- Sujarweni Wiratna, V. (2015). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS & EKONOMI*. PT. PUSTAKA BARU.
- Susilowati, H. (2022, January 14). *Perspektif Balance Scorecard Sebagai Tolak Ukur Kinerja*. <https://stiestekom.ac.id/berita/perspektif-balance-scorecard-sebagai-tolak-ukur-kinerja/2022-01-14>.
- Sustiyo Wandu, Nurharsono, T., Raharjo, A., Pendidikan, J., Kesehatan, J., Rekreasi, D., & Keolahragaan, I. (2013). PEMBINAAN PRESTASI EKSTRAKURIKULER OLAHRAGA DI SMA KARANGTURI KOTA SEMARANG Info Artikel _____ Sejarah Artikel: Diterima Januari 2013 Disetujui Februari 2013 Dipublikasikan Agustus 2013. In *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation* (Vol. 2, Issue 8). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/peshr>
- Suyadi, D., Hadi, W., Susanti, A., & Yasmin, A. (n.d.). *TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BRT TRANS TANGERANG PADA KORIDOR 2*.
- Syah, H., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Pembangunan, J. E. (n.d.). *PENGARUH PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR TERHADAP PENDAPATAN MASYARAKAT DI DESA PENGKENDEKAN KECAMATAN SABBANG KABUPATEN LUWU UTARA*.
- Tran, V. D., & Le, N. M. T. (2020). Impact of service quality and perceived value on customer satisfaction and behavioral intentions: Evidence from convenience stores in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 517–526. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.517>
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA. (n.d.).
- Wardani, A., Irawan, M. Z., & Priyanto, S. (2024). *Analisis Keselamatan dan Keamanan Di Stasiun Kereta Api Manggarai Sebagai Simpul Konektivitas Berdasarkan Standar*

Pelayanan Minimum dan Persepsi Penumpang. 21(1).
<http://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jirs/>

Wijaya, A. (2017, May 27). *Pembangunan dermaga eksekutif Merak-Bakauheni dimulai*.
<https://www.antaraneews.com/Berita/631679/@antarajatimcom>.

Yakin Hapsiah, I. (2023). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*.
<https://www.researchgate.net/publication/374373839>

Zeithaml, V., Parasuraman, & Berry L, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.

