

## DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Asripa, A., Ashury, A., & Husain, F. (2019). Analisis sistem penanganan petikemas pada container yard di Terminal Petikemas Pelabuhan Makassar. *Riset Sains dan Teknologi Kelautan*, 2(1), 69–78. <https://doi.org/10.62012/sensistek.v2i1.13220>
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel mobil UD. Sari Motor di Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262–267. <https://doi.org/10.36975/jeb.v11i3.284>
- Hidayat, A. (2021). Penjelasan uji reliabilitas instrumen lengkap. *Statistikian*. <https://www.statistikian.com/2012/10/uji-reliabilitas-instrumen.html>
- Imron, I. (2019). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering*. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Intima, S. (2019). Bab IV: Hasil penelitian. *Repository Tulungagung*. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/10658/7/BAB%20IV.pdf>
- Jaya, I. M. L. M. (2021). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif* (F. Husaini, Ed.) QUADRANT.
- Monteiro, J. L., Santoso, P. I., & Prabowo, O. (2021). Maritime industry - ports and supporting activities: Literature review. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1010/1/012019>
- Khoir, M., & Haribowo, R. (2023). Analisa kualitas pelayanan dengan metode service quality (SERVQUAL). *Jurnal Manajemen*, 15(1), 2023–2076.
- Lee, S., & Lee, H. (2012). The impact of ICT on container port efficiency: A panel data analysis. *Maritime Economics & Logistics*, 14(3), 1–26.

- Notteboom, T., & Rodrigue, J. P. (2005). Port regionalization: Towards a new phase in port development. *Maritime Policy & Management*, 32(3), 297–313.
- Rodrigue, J. P., & Notteboom, T. (2020). *The geography of transport systems*. Routledge.
- Romindo, R., Rasinus, Muttaqin, & Yuswardi. (2021). *Sistem informasi* (1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Sembiring, J., & Sinaga, B. (2021). Penerapan metode SERVQUAL dalam menentukan Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengurusan Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil pada Kantor Camat Dolat Rayat Kabupaten Karo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(2), 165–170.
- Song, D. W., & Panayides, P. M. (2012). *Maritime logistics: A guide to contemporary shipping and port management*. Kogan Page Publishers.
- Stopford, M. (2009). *Maritime economics*. Routledge.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). ALFABETA.
- Susanto. (2021). Uji validitas dan reliabilitas untuk penelitian [Rumus lengkap]. *Statmat*. <https://www.statmat.net/uji-validitas-dan-reliabilitas/>
- Syaputra, E., Muhammad, A., & Butudoka, M. A. (2022). Analisis kinerja dermaga terhadap pertumbuhan pengguna jasa transportasi laut di Pelabuhan Rakyat Kota Sorong. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 1(1), 1–5.
- Talley, W. K. (2009). *Port economics*. Routledge.
- Ulfa, Z. (2019). Analisis sistem pembayaran Integrated Billing System (IBS) dalam mengefisienkan biaya di PT Pelindo I (Persero) Cabang BICT.
- Zeng, Q., & Yang, Z. (2019). *Maritime supply chains: A guide for transport managers*. Kogan Page Publishers.
- Simamora, B. P., & Supriono, S. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DWELLING TIME DAN BILLING SYSTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Jakarta International Container Terminal). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 49(1), 188. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1909>