

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.
- ADITYA, S. (2019). Aktivitas Pembongkaran Batubara Tongkang Virgo Sejati 27 Oleh Perusahaan Bongkar Muat (Pbm) Pt. Pualam Emas Perkasa Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Karya Tulis*.
- 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.
- 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>
- Basu Swastha, Manajemen Pemasaran Jasa, Cetakan Kedua Yogyakarta : Penerbit Liberty 2004.
- Brilliance, I. H., & Sherly, T. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. *Agora*, 7(1), 1–8.
- Effect, T., Service, O., On, Q., Satisfaction, C., & Post, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Pos Arosbaya The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction Arosbaya Post Office*. 6(1), 31–36.
- Exel, F., Akakip, D., Ariwijaya, H., & Milang, I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 09(January), 485–500. <https://ejurnal.pps.ung.ac.id/index.php/Aksara>

- Fadillah, F., & Haryanti, I. (2021). Analisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125-139.
- Febyola, R. S. (2023). Control Exsisting Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pt. Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang”.
- Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Pelita Air Service). *Journal of Business Studies*, 2(2), 80–105.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan perusahaan PT. Indosteger. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Gunawan, A., SM, A. I., Matondang, R. Y., Barleany, D. R., Ummi, N., Khatili, P. B., & Hardi, I. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan Customer Satisfaction Index. *Journal of Systems Engineering and Management*, 3(1), 21. <https://doi.org/10.36055/joseam.v3i1.24765>
- Hayatul Millah, H. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajarakan). 6(2), 134-142.
- 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.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2018). Faktor-faktor mendorong Kepuasan Pelanggan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 7-8.
- Irawan, H. (2018). Faktor-faktor mendorong Kepuasan Pelanggan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 7-8.

- Iswari, I. A. I. M., Wiranatha, A. A. P. A. S., & Satriawan, I. K. (2015). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan jasa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (studi kasus di Restoran Warung Subak, Peguyangan Denpasar). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 3(3), 51–60.
- Khairil, K. (2021). Penilaian Kepuasan Pelanggan Dengan Aplikasi Survei Pada Pdam Kota Bengkulu. Teknosia, <https://doi.org/10.33369/teknosia.vlil.15542>
- Koridor, P., Suyadi, D., Hadi, W., Susanti, A., & Yasmin, A. (2021). *Tingkat Kualitas Pelayanan Brt Trans Tangerang the Level of Customer Satisfaction With the Service Quality of Brt Trans Tangerang on*. 14(02), 68–79.
- Lubis, Z., Manaf, A. H. A., Ahmad, H. M. A. H., Abdullah, M. S., & Junoh, M. Z. M. (2019). *Panduan Pelaksanaan Penelitian Sosial*. Andi Offset. <https://books.google.co.id/books?id=HFqwDwAAQBAJ>
- Mansur, D. M., & Putra, A. H. P. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mobil Honda Dealer-Pluit. *YUME : Journal of Management*, 6(2), 138–151.
- Muhajirin, Risnita, A. (2024). Pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif serta tahapan penelitian. 15(1), 82–92.
- Nuryudayatun, S. (2019). Membangun Kepuasan Pelanggan dengan Melakukan Customer Understanding. I(2), 17-24.
- Nurzannah, N. (2015). Hubungan faktor resiko dengan terjadinya nyeri punggung bawah (low back pain) pada tenaga kerja bongkar muat (Tkbm) di pelabuhan belawan medan tahun 2015. *Lingkungan dan Keselamatan Kerja*, 4(1), 14553.
- Pantoloan, P. T. P. K. (2023). *Pena Jangkar*. 2(2), 21–31.
- Pujianti, J. T., Pendidikan, P., & Iv, D. (2024). *Idle time*.
- Putri, N. P. (2022). Analisis Pelaksanaan Kegiatan Bongkar Muat Barang Oleh PT. Samudera Bahana Di Pelabuhan Ciwandan Banten. Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

- 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 Iptelk*, 14(2), 94–101.
- Sitorus, M. R., Herdian, T., & Lambert, F. (2021). Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelanggan pada Terminal Peti Kemas Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 7(1), 97–108. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v7i1.642>
- Sriwidodo, U. R. T. L. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., 10(2), 5-24.
- Stanton, William J. *Fundamental Of Marketing*, (Terjemahan Y Lamato) Intermedia, Jakarta, 2004.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- 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.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas

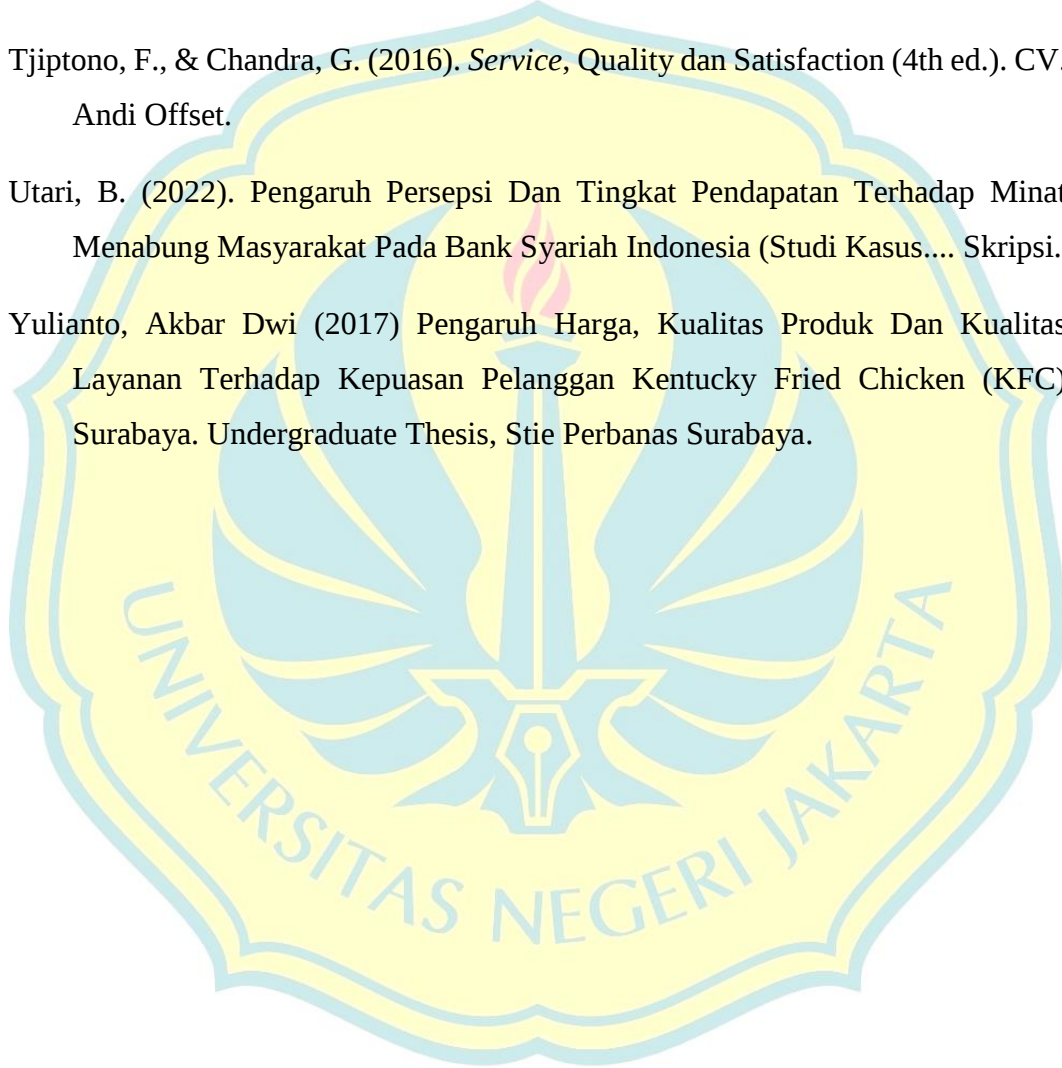
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivivty*, 3(1), 7–12.

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.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). CV. Andi Offset.

Utari, B. (2022). Pengaruh Persepsi Dan Tingkat Pendapatan Terhadap Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus.... Skripsi.

Yulianto, Akbar Dwi (2017) Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Surabaya. Undergraduate Thesis, Stie Perbanas Surabaya.



Intelligentia - Dignitas