

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali, 2019.
- Ajayi, V. O. (2023). A Review on Primary Sources of Data and Secondary Sources of Data. *European Journal of Education and Pedagogy*, 2(3), 1–7. www.ej-edu.orgdoi:http://dx.doi.org/19810.21091/
- Akseptori, R., Prihandono, M., Maulana, D., & Ningsih, L. M. (2025). *Customer Satisfaction : Between Expectation and Reality of Service Quality in Container Depot , Surabaya*. 11(02), 409–420. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v11i2.2072>
- Amin, N., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). *KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN*. 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Asmi, N., & Mardatillah. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Padan NAEM 555 CUCIAN. *Madani Accounting and Management Journal*, 7(2), 36–63. <https://doi.org/10.51882/jamm.v7i2.38>
- Augustinus, B., Sudirman, & Nasihah, A. (2024). Analisis Kegiatan Pemuatan Peti Kemas Dari Depo Ke Kapal (Studi Kasus Pt. Sarana Bandar Nasional Cabang Tanjung Priok). *Ilmiah , Jurnal Pendidikan , Wahana*, 10(3), 995–1000.
- Augustinus, B., Sudirman, & Nasihah, A. (2025). *Optimalisasi Kinerja Container Freight Station Melalui Peningkatan Operasional di PT. Terminal Petikemas Surabaya*. <https://doi.org/10.30649/japk.v16i1.176>
- Cerar, J., Nell, P. C., & Reiche, B. S. (2021). The declining share of primary data and the neglect of the individual level in international business research. *Journal of International Business Studies*, 52(7), 1365–1374. <https://doi.org/10.1057/s41267-021-00451-0>
- Fahrezi, R. A., & Raharjo, S. T. (2025). *STUDI KUALITAS LAYANAN PELANGGAN PT PELINDO TERMINAL PETIKEMAS SEMARANG*. 14(2017), 161–173.

- Halim, F., Kurniullah, A., & Butarbutar, M. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Hapilianda, T. (2025). *Konsep dasar manajemen operasional jasa: meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan*.
- Hijeriah, Em., Lancang Kuning Dumai, S., & Tuah Negeri, S. (2023). *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pajak (EJAK) DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT DUMAI AUTO PERKASA DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY IN PT DUMAI AUTO PERKASA*. 3(1), 23–29. <https://ojs-ejak.id/index.php/Ejak>
- Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). *Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales*.
- Juanda, Malau, A. G., & Kwartama, A. (2024). *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PORT DEVELOPMENT ON TRUST WHICH HAS IMPLICATIONS FOR THE LOYALTY OF LOADING AND UNLOADING SERVICE USERS AT PT JAKARTA INTERNATIONAL CONTAINER TERMINAL (JICT) PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGEMBANGAN PELABUHAN PENGG*. 7.
- Kamengu, D. M., Gitonga, D., & Kibet, Y. (2025). *Effect of Technological Infrastructure on Operational Efficiency at the Inland Container Depot (ICD) In Naivasha ,. 5(5), 79–89*.
- Kotler, P., Kelller, L. K., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management*. In *Pearson*.
- Lin, X., Al, A., Id, M., Yang, Q., & Masukujjaman, M. (2023). *Examining the effect of logistics service quality on customer satisfaction and re-use intention*. 1–24. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0286382>
- Lintang, Y. M., Nugraha, B., & Gupron, A. K. (2024). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Standar Waktu Pelayanan Truck Round Time PT Terminal Peti Kemas Surabaya Politeknik Pelayaran Surabaya , Indonesia pelayanan ini disebut dengan*. 2(4).

- Masili, V., Lumanauw, B., & Tielung, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. 3(4), 45–51. <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>
- Masunga, F. J., Constantine, A. A., Масунга, Ф. Д., & Константин, Э. Э. (2025). *The Influence of Empty Container Depots on Container Repositioning in Tanzania : Implications for Port Efficiency Влияние складов пустых контейнеров на перемещение контейнеров в Танзании : последствия для эффективности порта*. 339(045), 61–79. <https://doi.org/10.26794/2308-944X>
- Moskvichenko, I. (2024). *IMPROVEMENT OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE TRANSPORT AND LOGISTICS SECTOR*. 10(4), 301–309.
- Mulyono, T. (2021). *Literature Review: Build Regression Equation for Increased Services Quality in Bus Rapid Transport Based of Queeing and SERVQUAL Theory Kajian Literatur: Membuat Persamaan Regresi untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Bus Rapid Transport Berbasis Teor*. May, 1–18.
- Mulyono, T. (2024). *Studi Literatur Evaluasi Kualitas Pelayanan Angkutan Umum oleh Pengguna*. *Warta Ardhia*, 49(1), 1. <https://doi.org/10.25104/wa.v49i1.546.1-13>
- Okdinawati, L. (2021). *Evaluation Service Quality in Processed Food Importation Certification : A Combination of SERVPERF and Importance-Performance Analysis*. 4(2), 52–59.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Permatasari, I. D., & Chintia, R. (2020). *Pengukuran Kapasitas Container Yard Menggunakan Yard Occupancy Ratio dalam Upaya Optimalisasi Penggunaan Lapangan Penumpukan Kontainer di PT XYZ*. 4(1), 1–11.
- Permenhub No.116 Tahun 2016 (2016).

- Pramono, A., Kusharyanto, Setya Devianti, Y., Premadi, A., & Asih Winarno, N. (2022). Kajian Peranan Depo Petikemas Guna Mereduksi Penumpukan Petikemas di PT Jakarta International Container Terminal Pelabuhan Tanjung Priok. *Journal Marine Inside*, 1(1), 47–72. <https://doi.org/10.56943/ejmi.v1i1.7>
- Riadi, M. (2022). *Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian, Proses, Teknik Pengambilan dan Rumus)*. Kajianpustaka.Com. <https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html>
- Rochmawati, R., & Widayanti, A. (2021). *Evaluasi Produktivitas Bongkar Muat Petikemas pada PT. Berlian Jasa Terminal Indonesia (BJTI Port) di Tanjung Perak-Surabaya. 1*. <https://doi.org/10.30595/pspfs.v1i.150>
- Shi, Z., & B, H. S. (2020). *A Review on Quality of Service and SERVQUAL*. Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3>
- Shiddiq Maulana Ibrahim, & Siti Sahara. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang TJ. Priok. *EKONOMIKA45 : Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 488–502. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v10i2.1951>
- Situmorang, B. Y., Rabbani, T. M., Dominica, V. A., Handayani, P. W., & Fitriani, H. (2025). Continuance intention to use telecommunication mobile applications in Indonesia based on mobile service quality theory. *Social Sciences and Humanities Open*, 11(July 2024), 101444. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101444>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Suryadi, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Peningkatan Daya Saing Usaha Serta Kepuasan Konsumen Depo Peti Kemas PT. Kawasan Industri Makassar (Persero)*. http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/13085/3/A012201026_tesis_28-01-2022

dp.pdf

- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi. <https://books.google.co.id/books?id=6n6REAAQBAJ>
- Triyono, A., Rozi, F., & Robbi, S. (2024). *EVALUASI KINERJA OPERASIONAL TERMINAL UMUM DI PELABUHAN GRESIK*. 15(1), 26–36.
- Usman, S. H., Kurniadi, Y. N., Hamdhan, I. N., & Triana, S. (2025). *Evaluasi Indikator Kinerja Operasional Pelabuhan Trikora Tidore Terhadap Layanan Petikemas*. X(4), 15233–15241.
- Wardhani, C., Sugianto, A., & Hermana, B. (2020). *PENGARUH KUALITAS 2019LAYANAN LOGISTIK, KEPUASAN PELANGGAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA LOGISTIK MENGGUNAKAN STRUCTURAL EQUATION MODEL*. 04(2), 305–322.
- Wibowo, I. (2022). *Customer - Oriented Operational Management : Improving Consumer Experience through Service Efficiency*. 1(01), 26–34.
- Wicaksono, D. A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Ulil Albab : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 505–509.
- Wu, S., & Yang, Z. (2024). Impact of port integration on port service quality in the context of shipping alliance. *Transport Economics and Management*, 2(818), 331–347. <https://doi.org/10.1016/j.team.2024.09.009>
- Yanto, D., Indah, D., Novianti, H., Sanjaya, M., & Gumay, N. (2025). *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Layanan Aplikasi Grab Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Analysis of Service Quality Factors in the Grab Application on User*. 14, 740–755.
- Yarimoglu, E. K. (2014). *A Review on Dimensions of Service Quality Models*. 2(2), 79–93.
- Yuanxing, Y. (2024). *Service quality , customer satisfaction and customer loyalty :*

Basis for customer retention framework in Chinese logistics companies. 12(10), 73–84.

Yulianto, W., Syafriyani, I., & Hidayat, I. (2024). *ANALISILIS PELATIHAN OPERATOR ALAT BERAT DAN ALAT ANGKUT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA PADA PT GARAM SUMENEP I. I.*

