

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Pilar*, 14(1), 15-31.
- Atik, K. &. (2021). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX) DAN SERVQUAL (SERVICE QUALITY)(Studi Kasus: Cuci Mobil Tirta Kencana). *Jurnal Sains & Teknologi Fakultas Teknik*, 11(2), 81-88.
- Azizul, A. S. (2023). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang: Bukti Empiris di Pelabuhan Penyeberangan Ro-Ro Rupert Provinsi Riau. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 25(2), 81-92.
- Darwis, F. M. (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PELABUHAN FERY JUANGA. *Jurnal Teknik SILITEK*, 1(01), 1-8.
- Fadillah, F. &. (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.
- Febrianti, A. I. (2021). PENGUKURAN KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN JASA PENYEBERANGAN LAUT DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil). *Jurnal Valtech*, 4(1), 29-35.
- Handari, W. P. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Public Service and Governance Journal*, 4(1), 124-130.

- Hidayat, A. K. (2019). Evaluasi Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. *Meteor STIP Marunda*,, 12(1), 15-24.
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*,, 5(5).
- Pradnyadari, N. L. (2022). Evaluasi Pelayanan Penumpang (Studi Kasus: Pelabuhan Dili Timor Leste). *Reinforcement Review in Civil Engineering Studies and Management*,, 1(1), 11-19.
- Saputra, A. A. (2023). ANALISIS KINERJA PELAYANAN PELABUHAN SOROWAKO, KABUPATEN LUWU TIMUR PROVINSI SULAWESI SELATAN.
- Sugiyono, P. D. (2010). Metode Penelitian. *Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Tamba, P. &. (2023). The Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Penumpang: Studi Kasus Pada PT ASDP Indonesia Ferry (Peresro) di Wilayah Biak dan Sorong. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(4), 2343-2363.