

DAFTAR PUSTAKA

- Angkutan Udara Niaga Berjadwal Tentang Penumpang
- Antica, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ekspedisi Kargo PT Surya Samudera Logistik (Doctoral Dissertation, Prodi Manajemen).
- Anwar. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Apriliana, Apriliana, and Sukaris. (2022). “Analisis Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara.” *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi dan Akuntansi)* 11(2): 498 – 504
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik saat ini*. Yogyakarta
- Bosco, Y. D., & Martanti, I, F.R. (2023). Analisis Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Pergerakan Jumlah Penumpang di Bandara Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 3(1), 6 – 11.
- Dalam Peraturan Menteri (PM) No 49 Tahun 2012 Bab 1 Ayat 5 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi. Deepublish
- Fatimah, N. A., & Rachmawati, D. (2022). Analisis Perbedaan Jumlah Penumpang Domestik Selama Masa Pandemi Covid 19 Tahun 2020 dan 2021 di Bandara Udara Internasional Juanda Surabaya. *Ground Handling Dirgantara*, 4 (2), 232 – 237.
- Guven, (2016).
- Grooroo, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Costumer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, LTD.
- Handa Gustiawan (2019) “Hubungan Kompentasi Ibu, Aktivitas Fisik, dan Konsumsi Junk Food Dengan Kejadian Obesitas Pada Balita”, *Jurnal Kesehatan*, 8(5),p.55.
- Handayaniingrat, Soewarno. (2016). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta : CV. Haji Masagung.
- Kumano, (2001). <https://teks.co.id/pengertian-evaluasi-menurut-para-ahli/>

- Lasse,D.A. (2014). *Manajemen Kepelabuhanan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
Mangkunegara
- Lilis, Muhammad umri Rizki. (2022). Aktivitas Pelayaran penumpang kapal KM.Wira Ono Niho di Dermaga Pelabuhan pada kantor kesyabandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Sibolga.
- Muhamad Alfi Khoiruman, Nadiya, Lifa Ningrum, Andia Aditya,(2022).*Tinjauan Proses Pelayanan Jasa Kapal Penumpang (passengers ticketing) di PT Pelni Cabang Surabaya*. Akademi Kelautan Banyuwangi.
- Pengertian dermaga. [https://www.google.com/search?q=menurut+Wikipedia pengertian dermaga](https://www.google.com/search?q=menurut+Wikipedia+pengertian+dermaga).
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Pelabuhan
- Politeknik Negeri Bengkalis. (2021). *Buku Panduan Jurusan Kemaritiman*. Politeknik Negeri Bengkalis, Bengkalis.
- Setyawan, Adithya, and Citra Rizkiana. (2022). “Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Study Pada Fotocopy Lancar Baru Semarang.” *Solusi* 20 (3). 243 – 253.
- Slipia, R Nurhidayati, (2018). Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi. *Widya Cipta : Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 2(2), 279 - 284
- Soewedi Hananto. *Penanganan Muatan Kapal (Cargo Handling) di Pelabuhan & Peralatannya*, Cetakan (2016). Jakarta : Penerbit Buku Maritim Djangkar.
- Supriyanta, Febrianto Nur Syafii, (2018). Pelayanan Penumpang Pada Kapal Pesiar *MS SEABOURN ENCORE* oleh operasional keagenan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Semarang.