

DAFTAR PUSTAKA

- Dianto, dan Martopo (1990), *Transportasi Laut*, Batam 1990.
- Hadiana, M. B., & Hermanto, A. (2020). *Pelaksanaan Sistem Pelayanan Penumpang Berbasis Boarding Pass Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*. Jurnal Sains Teknolog Tranportasi Maritim, 2(2), 1-8 Google Scholar.
- Hadiana Buana Mega (2020), *Pelaksanaan Sistem Pelayanan Penumpang Berbasis Boarding Pass Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang Di Akses Pada 2 November 2020*.
- I Made, R. S. (2021) *Tanggung Jawab Pelayanan Traspostasi Laut Oleh Pt. Pelni Terhadap Penumpang Dan Barang*. Politeknik Ilmu pelayaran Semarang. Google Scholar.
- Jinca, I. M. Y. (2019). *Trasportasi laut Indonesesia: Analisis Sitem & Studi Kasus*. Firstbox Media Google Scholar.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2005). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : KM 20 Tahun 2005 pemberlakuan Standar Nasional Indonesia SNI 03-7046-204 Mengenai Terminal Penumpang Sebagai Standar Wajib*.
- Moeliono, Anton. M. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Pramida, R (2021). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Ferry Baruna Di Pelabuhan Domestik Telaga Punggur Batam (Studi Kasus Pt Pelnas Baruna Jaya Batam)*. Jurnal Industri Kreatif (JIK), 5(01), 16-33.
- Swandi Manurung, I. N. D. R. A., Suryadi, S., & Haryanti, D. (2022). *Analisis Perjanjian Pengangkutan Dikarcis Kapal Ferry Penumpang Rute Tanjung Pinang-Batam* (doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji
- Safira, P, Wibowo A., & Lubis, AL (2023). *Karakteristik Pengunjung Objek Wisata Piugus Resort Desa Belibk di Kepulauan Anambas Riau*. Jurnal Studi pariwisata dan Interdisipliner , 3 (2), 84-98.
- Undang-undang Nomor !7 Tahun 2008 Tentang Pelayanan.Pelayanan*
- Dewi Ariskah Simatupang 2022 1 (1), 330-339 *penerapan sistem Boarding Pass dipelabuhan Domestik Sekupang*
- Kotler (laksana, 2018:85), *pelayan adalah setiap Tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain,*
- Grace ng-kruelle, paul A.swatman and Oliver Kruelle. 2006. *E-Ticketing Strategy and Implementasi in an open Acces System : The case of Deutsche Bahn*.
- Hedansyah 2016 *Pengaruh penggunaan E-money sebagai model pembayarandalam pelayanan dalam jual beli tiket kapal ASDP kupang : jurnal Ilmiah dan karya mahasiswa, 2016,1.3: 181-191*
- Miftahul riszky, yani sugiyani, and Harsiti. "sistem informasi pemesanan E-tiket kapal laut pada PT.Bandar bakau jaya." *Proseding seminar nasional rekayasa Teknologi informatika|SNARTISI VOL.1. 2018*
- Darmardjati (2010) *wicaksono, b 2019. Evaluasi on time performance maskapai penerbangan dibandar sultan syarif kasim II pekanbaru (doctoral dissertation ,universiras isalam riau)*
- Hadiana MB, Andy hermanto (2020) *suatu system pembayaran secara online yang terbuka bagi pengguna jasa dengan cepat dan aman. : Jurnal .mediaaakademik.com*
- Moenir, 2010 *manajemen pelayaran umum di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta. Hlm 88
- Sinambela (2014 :5), *pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung*. Jurnal stiesemarang. Ac.id
- Gronroos, C, & Gummerus, J. 2014. *The service revolution and its marketing implications: services logis vs service dominant logic, Managing service*.

Sudarmayanti, M.Pd. APU 2009 ,*Sumber daya manusia dan produktivitas kerja* .Bandung :
Penerbitan Mandar Maju