

REFERENCES

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73-82.
- Astuti, AD, Wahyudi, J., Ernawati, A., Aini, SQ. (2020) Feasibility Study of Recycling Plastic Bags from Economic and Environmental Aspects. *Journal of Environmental Science*, 18(3), 488-494.
- Andriani, K. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Dadahup Kabupaten Kapuas (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Dahlan, NS, and Semmaila, B. (2021) The Effect of Participation Administration Service Quality on Participant Satisfaction Levels at the BPJS Kesehatan Office, Konawe Selatan Regency. *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 159-187.
- Harbani. (2021) *Mengapa Indonesia Disebut Negara Kepulauan? Ini Alasannya*. *Detikedu*. (online) (<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5651793/mengapa-indonesia-disebut-negara-kepulauan-ini-alasannya>) accessed online 12 july 2022
- Isa, M., Lubis, HA and Chaniago, M. (2019) The Effect of Service Quality on Passenger Satisfaction Using Cross Transportation Services PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Sibolga Branch. *Jesya (Journal of Islamic Economics & Economics)*, 2(2), pp.164–181. doi:10.36778/jesya.v2i2.90.
- Jaya Sakti, RF, Widiyanto, P. and Candra Susanto, P. (2021) Service quality and customer satisfaction increasing loyalty of passengers ro-ro ferry bakauheni. *Journal of Economics, Management, Entrepreneurship, and Business (JEMEB)*, 1(1), pp.79–92. doi:10.52909/jemeb.v1i1.21.
- Jogiyanto. 2014. *Pedoman: Survei Kuesioner*. Yogyakarta. BPFE Yogyakarta.
- Meivawati, Eli, dkk. 2016. *Makalah Penelitian Survey*
- Juliandi, R. S., and Tampubolon, D. (2021) Analisis aspek ekonomi dan sosial Kota Pekanbaru sebagai kota layak huni. *REVENUE Jurnal Ekonomi Pembangunan dan Ekonomi Syari'ah*, 4(02), 1-15.

- Nurmansyah. (2018) pengantar manajemen pemasaran. *Unilak Press*. Pekanbaru
- Publik. (2014) Transportasi Laut, Urat Nadi Perekonomian Nasional). *Biro komunikasi dan informasi publik*.(online)(<https://dephub.go.id/post/read/transportasi-laut-urat-nadi-perekonomian-nasional-60496>), accessed on 12 July 2022
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48-58.
- Pramusita, A., & Sarinastiti, E. N. (2018). Aspek sosial ekonomi masyarakat lokal dalam pengelolaan Desa Wisata Pantai Trisik, Kulonprogo. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 2(1), 14-25.
- Salmaa. (2021) Pengertian Penelitian Deskriptif, Karakter, Ciri dan Contohnya. *Dunia dosen*. (online) (<https://www.duniadosen.com/penelitian-descriptive/>), accessed on 23 June 2022
- Sugiyono. (2019) Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, *Alfabeta*, Bandung
- S. Aisyah, “analisis pelayanan unit pembuatan kartu kuning (ak-1) menggunakan metode servqual pada dinas ketenagakerjaan kota medan”, *Jusikom Prima*, vol. 5, no. 2, pp. 14 - 20, Feb. 2022.