

DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 6(2), 1–13. <https://jurnal.stkipbima.ac.id/index.php/PK/article/view/1246>
- Ardhi, E. W., Pribadi, T. W., & Wardana, R. A. A. (2021). Analisis Penerapan Ukuran Lane Meter Pada Kapal RoRo di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Teknologi Maritim*, 15(2), 91–102. <https://ejournal.brin.go.id/jurnalwave/article/view/2307/1430>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Riau. (2025). *Perkembangan Transportasi Udara dan Laut Provinsi Kepulauan Riau April 2025* (pp. 1–8). <https://kepri.bps.go.id/id/pressrelease/2025/06/02/1598/perkembangan-transportasi-bulan-april-2025.html>
- Badruddin, S. (2024). *Dasar-Dasar Statistik Sosial*. Media Sains.
- Bahtiar, Mujahid, & Rukaiyah, S. (2023). Strategi Manajemen Pelayanan Terhadap Organisasi Masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur. *Publish Of Management*, 1(1), 274–288. <https://al-haramjournal.id/index.php/J-CEKI/article/view/15703>
- Batamnews. (2025). *Lonjakan Penumpang Di Batam Saat Lebaran 2025, Sinyal Positif Bagi Pariwisata Dan Ekonomi*.
- Elsya, N. (2024). Pengembangan Efisiensi Transportasi Laut Indonesia: Studi Kasus Proses Bongkar Muat, Pelayanan Digital, dan Kualitas Layanan Pelabuhan. *Jurnal Cakrawala Bahari*, 7(2), 67–81. <https://jurnal.poltekpelsumbar.id/index.php/jcb/article/view/106>
- Febriansyah. (2023). Penilaian Standar Pelayanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-Api Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmiah Teknologi Maritim*, 1(1), 37–45. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/kohesi/article/view/846>
- Hanum, S., & Susanti, A. (2024). Analisis Load Factor Penumpang Angkutan Laut Lebaran Tahun 2023 dengan Perbandingan Total Penumpang Tahun 2022 di Gapura Surya Nusantara. *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 2(1), 41–48. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/mitrans/article/view/24857>
- Haryono, E. (2024). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Penerbit Akademika.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Putra, A., Amame, O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., Sartika, S., & Sari, A. R. (2023). *Pelayanan Publik*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Jaehn, F., Wensing, T., & Wiedra, F. (2026). Decision making in Roll-on / Roll-off operations. *Omega*, 138(103396), 1–20.

<https://doi.org/10.1016/j.omega.2025.103396>

- Juniarti, M., & Haryanto, D. (2023). Optimalisasi Persiapan Car Deck Pada Kapal KM.Kumala. *Jurnal Patria Bahari*, 3(1), 8–17. <https://doi.org/10.54017/jpb.v3i1.69>
- Khanissuma, E., Pristiana, U., & Prastiwi, E. H. (2025). Analyzing the Operational Performance of Roro Terminals Using Vessel and Vehicle Queue Time Indicators : A Case Study at Tanjung Perak Port, Surabaya. *Global Economics: International Journal of Economic, Social and Development Sciences*, 2(2), 86–96. <https://economics.ifrel.org/index.php/GlobalEconomics/article/view/285/156>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). Principles of Marketing (17th ed.). In *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kusuma, D. (2024). Peningkatan Efisiensi Operasional Melalui Koordinasi Terpadu Antar Unit Kerja Pada Layanan Kapal Roro. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 10(1), 21–35.
- Negara, G. S., & Weda, I. (2020). RoRo Ship Transportation Policy Implementation to Optimize National Logistics Distribution in Indonesia ' s 3T Regions. *Proceeding of The International Conference on Global Education and Learning*, 2(2), 178–186. <https://prosiding.aripi.or.id/index.php/ICGEL/article/view/195>
- Nuruly, S., Setyawati, A., Dewi, N. R., Sakti, R. F. J., & Susanto, P. C. (2024). Determinasi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penumpang Kapal Roro. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 1–13. <https://riset.unisma.ac.id/index.php/jimmu/article/view/21535>
- Pratiwi, S. A., Haliah, H., & Kusumawati, A. (2024). Implementasi Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sektor Publik. *Economics and Digital Business Review*, 5(1), 373–375. <https://ojs.stieamkop.ac.id/index.php/ecotal/article/view/1034>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Terapan*. Alfabeta.
- Suryakepri. (2025). *Jadwal dan Tarif Kapal Roro Telaga Punggur Batam-Tanjung Buton Riau*. <https://suryakepri.co.id/jadwal-kapal-ro-ro-batam-tanjung-buton-riau-dan-harga-tiket-15/>
- Tim Penyusun. (2025) *Panduan Tugas Akhir Politeknik Negeri Bengkalis*
- Tombakan, S. S. N., Runtuwene, Y., Mokoagow, S. K., & Hapsari, T. (2026). Implementasi Kebijakan. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 5(2), 2849–2852. <https://al-haramjournal.id/index.php/J-CEKI/article/view/15703>
- Wijaya, A., & Siregar. (2023). Optimalisasi Jadwal dan Sistem Antrian untuk Mengatasi Lonjakan Kendaraan pada Kapal Roro Selama Hari Raya Idul Fitri. *Jurnal Transportasi Laut Indonesia*, 8(2), 45–58.
- Zakaria, A., Banomyong, R., & Arof, A. (2026). The success factors for Roro short

sea shipping in the Indonesia-Malaysia- Thailand Growth Triangle. *Maritime Technology and Research*, 8(2), 1–31. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/MTR/article/view/283435/191034>

Zubaidi, A., Nudin, B., Safitri, E., & Junanah. (2022). *Imajinasi dan Refleksi Kritis Pengembangan Pendidikan*. Indonesia Imaji.