

## DAFTAR REFERENSI

- Amponsah, C. T. 2016. Service quality and customer satisfaction in public transport operations. *International Journal of Services and Operations Management*, 25 (4).
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik .go.id. 2021. Total Penumpang Pelayaran dalam Negeri di Pelabuhan Utama (Orang), 2020. *Diunduh tanggal 18 September 2021*, <https://www.bps.go.id>
- Daga, R. 2019. *Citra Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar : Global Research and Consulting Institute.
- Darmanto dan Wardaya, S. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa (untuk mahasiswa, usaha mikro, kecil menengah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Darmawan, D. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung :PT Remaja Rosdakarya.
- Dirang, M dan Iriani. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak dengan Metode Servqual dan TRIZ. *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, 2 (01), 49-60. Terakreditasi oleh Garuda.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. 2019. *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Fassa F, Sitorus P.J.F, dan Adikesuma N.T. 2017. Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Shuttel Bus di Kota Mandiri. *Jurnal UMJ*. Terakreditasi oleh Garuda.
- Febrianti, A. Indriani, S. dan Adriantantri, E. 2021. Pengukuran Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Jasa Penyeberangan Laut dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Valtech*, 4 (1).
- Hakim, A.2016. *Metode Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Malang : Intelegensia Media.
- Hermawan, A., & Leila Yusran, H. 2017. *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Indrawan, R. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Leliana, A dan Oktaviastuti,B. 2020. Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api terhadap Angkutan Umum di Stasiun Madiun. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura*,5 (01). Terakreditasi oleh Garuda.
- Irawan, dan Imam Wahyudi. 2013. Analisa Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Kapal menggunakan Metode Servqual dan Ahp. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Gresik*.
- Kementerian Kelautan dan Perikanan.go.id.2021. Jumlah Pulau . *Diunduh tanggal 18 September 2021*, <https://kkp.go.id>.
- Leonardo, F. 2019. Analisis dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang kapal laut (studi kasus pada terminal penumpang nusantara pura. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Luke, R. and Heyns, G. 2019. An analysis of the quality of public transport in Johannesburg, South Africa using an adapted SERVQUAL model. *Transportation Research Procedia*, 48, 3562-3576.
- Manap, H. A. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Mardo, S. A. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : *Jasa*. Deepublish.
- Munita, A. A, Abdul Mubarak dan Deni Rinaldi. 2018. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Transportasi Massal Dengan Menggunakan Metode Servqual Pada PT. Mayasari Bakti (Studi Kasus: Rute Cileungsi—Blok M Jaya). *Jurnal Teknokris*, 12 (1).
- Nababan S.D, Paresa J, dan Asnawi A. 2021. Analisis Tingkatan Kepuasan Penumpang Terhadap Angkutan Pedesaan Rute Kota Marauke Distrik Kurik. *Musamus Journal of Civil Engineering*, 3 02). Terakreditasi oleh Garuda.
- Paisal dan Afrizawati. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15 (2).
- Priadana, M. S. dan Muis, S. 2016. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis dilengkapi Alat Bantu Minitab untuk Pengolahan Data (Edisi 2)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

- Rad, H. B. and Rad, V. B. 2018. A Survey on the Rate of Public Satisfaction about Subway Facilities in the City of Tehran Using Servqual Model. *Space Ontology International Journal*, 7, 9-15.
- Rizal, A. 2020. *Manajemen Pemasaran di Era Masyarakat Industri 4.0*. Yogyakarta : Deepublish.
- Rosa, A. dan Yunita, D. 2014. Analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan taksi blue bird palembang oleh. 20. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 12 (3).
- Sandy,A. 2019. Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Sekolah Kota Surabaya dengan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknik Sipil Universitas Bangka Belitung*, 5 (02),100-111. Terakreditasi oleh Garuda.
- Sekaran, U. dan Bougie, R. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan Keahlian Vol. Buku 2 (Edisi 6)* Jakarta:Penerbit Salemba.
- Setyawan, W. Sutoni, A. dan Erfasa, N. Z. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Kantor PDAM Kabupaten Cianjur). *Journal Industrial Servicess*, 3 (1).
- Sihombing I. K. dan Dewi I. S. 2019. *Pemasaran dan Manajemen Pasar sebuah analisis perspektif terhadap minat beli dan kepuasan konsumen*. Yogyakarta : Deepublish.
- Sudaryana, B. 2018. *Metode penelitian teori dan praktek kuantitatif dan kualitatif*. Yogyakarta : Deepublish.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tarjo. 2019. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tempo.Penumpang Angkutan Laut Domestik Naik 9,23 Persen pada Desember 2020. *Diunduh tanggal 2 Februari 2021*, <https://bisnis.tempo.co>.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip Penerapan, Penelitian*. Jakarta : Penerbit Andi.
- Ulber, S. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Wahyuni, H. C., Sulistiyowati, W., dan Khamir, M. .2015. *Pengendalian Kualitas Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean,Six Sigma dan Servqual*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wijaya, T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta : PT INDEKS.