

## DAFTAR PUSTAKA

- Bandung. Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif, Alfabeta, Bandung.
- Darmadi, dkk, 2016, Kajian Tingkat kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau Penajam Balikpapan, Media Teknik Sipil
- Ghufroni, Alfian Zaki., 2012, Analisa kinerja pelayanan dan tanggapan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan penyebrangan jangkar, Universitas Negeri Malang, Malang.
- Gaus A, Anwar C, Putra C., 2017, Aplikasi Metode *Importance Performance Analisis* Tingkat Pelayanan Mode Speedboat, Volume 06 No1, Ternate, Jurnal Techno
- Hertanto, Eko. (Tanpa Tahun). *Importance Performance Analisis Manajemen Pemasaran*.
- Hermanto, Andi Wahyu, 2008, Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang, Among Makarti Vol. 2 No. 4
- Ilman, M Faruk; Muhammad, A. H., & Altarans, I.(2021). Desain Pelabuhan Kota Tidore Kepulauan (Studi Kasus Pelabuhan Trikora Tidore). *Jurnal Akrab Juara*, 6(5). 144-152.
- Indrajaya, Drajat. 2018. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* pada UKM Gallery". *Jurnal IKRA-ITH*, Vol 2 No 3.
- Laily, A. 2016. Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)* (Studi Kasus : RSU Imelda Pekerja Indonesia).

- Muhammad, I., Sabaruddin, S., Hakim R, 2021. Kajian Tingkat Kepuasan dan Pengembangan Prasarana Transportasi Laut Di Kota Tidore Kepulauan.
- Martila A. John and James C. John (1997). "The Analysis of the Importance and Satisfaction level of the Customers".
- Mukti, Tri Hanggono. 2017. Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan Melalui Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (CSI). Skripsi. Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Jogjakarta.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. 2015. Analisa kepuasan pelanggan terhadap bengkel dengan metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 3(3), 63
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyebrangan
- Risep Khairul Umam, Niluh Putu Hariastuti. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA).
- Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Tidore Kepulauan Nomor 25 Tahun 2013 – 2033, Tidore
- Soleman, Rinaldi S, 2019. Kinerja Pelayanan Pelabuhan Penyebrangan Sarimalaha Di Kota Tidore Kepulauan. Other thesis, Universitas Komputer Indonesia.
- Sultan M.A., Gaus A, Wahab, I. H. A., Abdullah A. M, 2020. Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Tidore-Sofifi. *Jurnal Rekayasa Konstruksi Mekanika Sipil*, 89-96.

- Sultan M.A., Marsaoly M dan Saputra T., 2013, Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Infrastruktur Transportasi Di Kabupaten Halmahera Utara, Vol 3 No 5, Jurnal Sipilsains
- Statistik, B. P. (2015). Maluku Utara Dalam Angka. BPS Propinsi Maluku Utara
- Soamole, Budiman, 2012, Analisa Kinerja Pelayanan dan Tanggapan Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Laut di Pelabuhan Sanana Kabupaten Kepulauan Sula Provinsi Maluku Utara, MTS-UAJY, Yogyakarta.
- Singgih, Santoso. 2004. Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat. Jakarta : PT Elex Media Komputin
- Setiono, Beny Agus, 2010, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelabuhan, Jurnal Aplikasi Pelayanan dan Kepelabuhanan Vol. 1 No.1
- Sugiyono. 2010. Statistika untuk Penelitian, Alfabeta,
- Triatmodjo, 2008 Pelabuhan merupakan tempat pemberhentian kapal setelah melakukan pelayaran.