

## DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, Nancy. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penumpang Angkutan Laut Di Unit Pelaksana Teknis Pos Lintas Batas Laut Liem Hie Djung Kabupaten Nunukan. Skripsi, Universitas Terbuka Jakarta.
- Darmadi, Arifin Dan Imam Widyawati Agustin. 2016. Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyebrangan Lintas Kariangau – Penajam Balikpapan. Jurnal Teknik Sipil, Vol. 14, No. 1, Februari 2016: 42-50.
- Fadli. 2011. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Speedboat Siak Wisata Express Trayek Siak – Pekan Baru. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Gaus, Anwar dan Sutrisno Putra P. 2017. Aplikasi Metode Importance Performance Analysis Dalam Analisa Tingkat Pelayanan Mode Speedboat. Jurnal Penelitian, Vol. 6, No. 1, Mei 2017: 11-17.
- Ilham, Ahmad., Ridwan Syah Nuhun. 2020. Analisis Faktor-Faktor Pemilihan Moda Transportasi Ke Kampus Oleh Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Universitas Halu Oleo. Jurnal Ilmiah Teknik Sipil, Vol. 8, No. 2, Juni 2020: 87-98.
- Mulatsih, Wahyudi dan Andar Sri Sumantri. 2018. Manajemen kualitas Pelayanan Transportasi laut Dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bongkar Muat. Jurnal Organisasi Dan Manajemen, Vol. 14, No. 2, September 2018: 151-160.
- Sarafina, Usman dan Yulfitra Adamy. 2019. Analisis Manajemen Transportasi Pada Angkutan Mini Bus. Jurnal Humaniora, Vol. 3, No. 1, April 2019: 1-13.
- Saraswati, Anggraini Bintang. 2019. Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Klaten Tengah Kabupaten Klaten. Skripsi, Universitas Negeri Semarang.

Shoalihin, Muhamad. 2019. Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Kapal Laut Jurusan Lembar – Surabaya. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. 2018, No 2. Standar Pelayanan Minimal

Wijanarko, Bima Septian. 2012. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Digital 10 Di Surakarta. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.