

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gaus, Mufti Amir Sultan, Iis Hamsir Ayub Wahab, Abdul Majid Abdullah, Nu'man N'man (2020). "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Speedboat Tidore-Sofifi"
- Adri Rizky Silaban, Slamet Widodo, Heri Azwansyah (2020). "Analisis Kapasitas Terminal Penumpang Pelabuhan Dwikora Pontianak Di Kalimantan Barat"
- Antara Maluku (2020). "Pelindo IV Benahi Pelabuhan Bastiong Mulai 2020"
- Benny Agus Setiono (2010) "Analisis Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelabuhan"
- Chairul I. Ilham, Anwar Tuip, Bambang Setiawan, Purboyo (2021). "Evaluasi Fasilitas Daratan Pelabuhan Penyebrangan Tanjung Kalian Muntok Kabupaten Bangka Bara".
- C.Jotin Khisty & B.Kent Lall (2006). Dasar-Dasar Rekayasa transportasi Jilid 2. Erlangga. Jakarta
- Devi Amalia Ayuningtias, Ratna Purwaningsih (2018) "Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang Dan Fasilitas Di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang".
- Departemen Perhubungan (1998). "Pedoman Perencanaan dan Pengoperasian fasilitas Parkir, Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas Angkutan Kota, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta".
- Diana Puspita Sari (2020). "Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Angkutan Penumpang Pelabuhan Teluk Nibung"
- Edward Marpaung (2015). "Strategi Peningkatan Pelayanan Pelabuhan Dalam Mendukung Sistem Logistik Nasional"
- Heizer, J. dan Render. B, 2006. *Manajemen Operasi, Edisi 7*. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, Jay dan Barry Render, 2009. *Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Herjanto (2009), *Manajemen Operasi dan Produksi*. Grasindo, Jakarta
- Hidayat, Edy (2009). "Referensi Kepelabuhan Seri 02 Pelayaran dan Perkapalan, Surabaya"
- J. Supranto, 1997. "Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan". Jakarta: Rineka ipta

John H. Frans, Rosmiyati A. Bella, Benny T. Siahaan (2018) “ *Kinerja Dan Pelayanan Operasional Pelabuhan Penumpang Tenau*”

John H. Frans, Jensron Leo, Partogi H. Simatupang (2021) “*Kapasitas Dan Pelayanan Terminal Pada Pelabuhan Ferry Bolok*”

Kesyabandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Ternate

Lasse (2014). “*Manajemen Kepelabuhan*”. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Muh Alfian Santoso , Aprijanto , Dian Astria Novianti , Ibnu Fauzi (2019) “*Kajian Total Produktivity Factor Pada Sub Sektor Pelabuhan Sebagai Indikator Dalam Peningkatan Operasional Pelabuhan Pengumpan*”.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang “*Standar Pelayanan Penumpang Laut*”.

Riandina wahyu. Oktaviani dan Rita nurmalina suryana (2006) “*Analisis Kepuasan Pengunjung Dan Pengembangan Fasilitas Agro*”.

Schroeder, 1997. *Manajemen Operasi Pengambilan Keputusan dalam Fungsi Operasi Jilid II Edisi Ketiga*. Erlangga; Jakarta

Sugiono, 2002. *Metode Penelitian Administrasi RdD*, Bandung: Alfabeta

Tri Mardalena, Dwi Supindri (2019) “*Analisis Kinerja Pelayanan Pelabuhan yakni untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan secara signifikan dan silmutan terhadap kepuasan pelanggan di pelabuhan Tanjung Maqom Penyebrangan Selat Belia - Karimun*”.

Tjiptono & Chandra, G. (2011). “*Service, Quality, & Satisfaction. Edisi Ketiga*”. Yogyakarta: ANDI

Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Babang