

DAFTAR PUSTAKA

- Anggrahini, W. P. (2019). *Faktor-Faktor Utama Pelayanan Terminal Penumpang Di Pelabuhan. Warta Penelitian Perhubungan*, 26(10), 555. <https://doi.org/10.25104/warlit.v26i10.931>
- Anita Susanti dan RAA Soemirto. (2006). *Analisa persepsi penumpang terhadap tingkat kinerja KA Komuter surabaya-sidoarjo*. Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja KA Kumuter Surabaya - Sidoarjo, persepsi penumpang KA Kommuter, 1–7.
- Abdurahman, Tursina. 2011. *Analisis Kinerja Pelayanan Kapal Ferry Terhadap Penumpang Ternate -Sofifi*. Ternate:Fakultas Teknik Universitas Khairun
- Buya Arfan A. Rahman .2020. *Analisis Tingkat Pelayanan Speedboat Jailolo-Ternate*:Fakultas Teknik Universitas Khairun
- Badan, P., & Perhubungan, L. (2011). *DI PELABUHAN TANJUNG PINANG Bambang Siswoyo *}*. 23(5), 150–162.
- GAUS dkk. (2017) *SPEEDBOAT, MODA TRANSPORTASI ,IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
- Penguji, T. (2010). *Analisis faktor - faktor yang mempengaruhi waktu tunggu kapal di pelabuhan tanjung emas semarang*.
- Pramita, D. R. (2014). *Terminal Penumpang Pelabuhan Benoa Perception of Cruise Passenger on Passenger Terminal Services At Port of Benoa*. 329–337.
- Penguji, T. (2010). *Analisis faktor - faktor yang mempengaruhi waktu tunggu kapal di pelabuhan tanjung emas semarang*.
- RD, E. A., & Indriani, M. (2020). *Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus : Terminal Makale Tana Toraja)*. *Journal Dynamic Saint*, 4(2), 855–864. <https://doi.org/10.47178/dynamicsaint.v4i2.888>
- Parasuraman, A, VA Zetlhaml, and LL. Berry.(1998). *SERVQUAL: Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Servis Quality*. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 57 Tahun 2020
Siska Aprilia Hardiyanti¹ , Wahyu Naris Wari² , Dora Melati Nurita Sandi³ Anis Armaning Tyas⁴. "ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PELABUHAN KETAPANG BANYUWANGI".