

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Iskandar dkk. 2013. Transportasi Penyeberangan, Sekolah Tinggi Manajemen Transportasi Trisakti, Jakarta.
- Ajeng Dwi Apriliani (2011). Penelitian ini berjudul Pelayanan Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry Dalam Membentuk Citra Di Mata Pelanggan.
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif. 1(2): 123-134.
- Bhuwana, Made Bagus Rangga dan Ida Bagus Sudiksa. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Service Pada Bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar, E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 2(4), 2302-8912.
- Kotler, Philip (2004). Marketing Management, The Millenium Edition. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Philip, 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid I dan Jilid II, Edisi
- Kasmir (2017 : 47) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoors Near Mikie Holiday. Feri Fernandes Ginting, . (2021) Skripsi thesis, Universitas Quality Berastagi.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: SalembaEmpat.
- Mukarom Zenal dan Wijaya Laksana. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia
- Matthew Miles dan Michael Huberman. (1992). Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UIP.
- Priyono, & Marnis. 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- rmistead, C. G., & Clark, G. (1999). Layanan dan Dukungan kepada Pelanggan: Penerapan Strategi yang Efektif. (M. K. Djunaedi, Trans.)Jakarta: PT Elex Media Komputin
- Rusdy, M. 2017. Budidaya dan Pemanfaatan Rumput Gajah untuk Ternak Ruminansia. Percetakan Leisyah : Makassar.
- Rusydi, 2017 customer excellent (M. Rusydi, ed). Bandung: Gosyen Publishing.
- Sapit Hidayat (2020) Pelayanan PT. ASDP Indonesia Ferry Dalam Membentuk Citra di Mata Pelanggan.

- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suraman dalam Diah Natalisa, 2007, Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya, Jurnal Manajemen & Bisnis, Sriwijaya hal 5 no.
- Sudaryono. (2019). Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method. Depok: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy, (2005). Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan. Malang: Bayumedia Publishing. 7 maret 2020
- Tjiptono. 2016. Service, Quality & satisfaction. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian). Yogyakarta. Andi.
- Utami, C.W. (2006). Relationship Effort dan Kualitas Pelayanan Sebagai penguat Relationship Outcomes (Sebagai Tinjauan Konseptual dalam Bisnis Ritel Modern di Indonesia).

Untuk memperkuat hasil penelitian tugas akhir, penulis melakukan wawancara dengan penumpang. Berikut hasil wawancara:

Pertanyaan:

1. Bagaimana pelayanan yang ada di loket penumpang?

“ Saya merasa aaa agak kecewa dengan pelayanan di loket pembelian tiket. Antrian panjang dan prosesnya lambat saya hampir menunggu sampai 20 menit”

2. Bagaimana kepuasan bapak terhadap sistem E-tiketing apakah mempermudah pelayanan atau tidak?

“ Kami merasa kesulitan top up terutama jika akses ke mesin top up terbatas tau terjadi gangguan “

3. Menurut anda apakah harga tiket terjangkau?

“ Saya sering menggunakan kapal Ferry untuk melakukan perjalanan antar pulau. Namun saya merasa harga tiket Ferry saat ini semakin naik”

4. Dalam skala 1-10 seberapa puaskah anda dengan pelayanan kami?

“ Pada skala 1-10 saya memberi nilai 8 untuk kepuasan terhadap pelayanan tiket menggunakan kartu priaped”

5. apakah anda menemui kendala selama proses pembelian tiket?

“ saya sering menggunakan kartu priaped untuk membeli tiket Ferry, aaaa namun secara umum saya merasa sistem ini cukup nyaman. Namun, saya pernah mengalami beberapa kendala sebelum pembelian tiket aaaa salah satunya top up kadang mesinnya gangguan”

6. bagaimana anda pertama kali membeli tiket pada loket penumpang?

“ Mmmmm pertama kali saya beli tiket di sini saya merasa sangat puas karena pelayanannya bagus yang membuat saya tidak puas karna adanya kartu priaped”