

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bakri, M. D., Mansur, A. Z., & Bunga, S. (2022). Analisis Kinerja Bongkar Muat di Pelabuhan Tengkyu II Tarakan. *Siklus: Jurnal Teknik Sipil*, 15(2), 2422-2436.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Business.
- Buchari, A. (2015). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Chusani, M., Syairuddin, B., & Gunarta, I. K. (2021). Analysis of Improving The Service Quality of Professional Cooperation in “XZY” Higher Education Based on Servqual, IPA and QFD. *IPTEK Journal of Proceedings Series*, 334-340.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative & Quantitative Approaches*. Sage Publications, Inc.
- Girma, M., Woldetensae, B., Nuriye, G., & Lika, T. (2022). Importance Performance Analysis for Evaluating City Bus Service Quality in Addis Ababa. *Urban, Planning and Transport Resarch*, 451-465.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, Sudarso, A., Purba, B., Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Harinaldi. (2005). *Prinsip-prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains*. Jakarta: Erlangga.
- Haryanti, R., & Handayani, E. (2021). Analisis kualitas layanan (SERVQUAL) pada PT. Pelindo II Cabang Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 32(1), 107-118
- Haryoko, S., Bahartiar, M. P., & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*. Badan Peneliti Universitas Negeri Makassar.
- K. Perhubungan, Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: KP.5062/AP005/DRJD/2020, 2020.

- Khorsidi, H. A., Nikfalazar, S., & Gunawan, I. (2016). Statistical Process Control Application on Service Quality Using SERVQUAL and QFD with a case study in train's services. *TQM Journal*, 195-215.
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisii 12, Cetakan 12 penyunt. Jakarta: PT Indexs.
- M., S. M., Saleh, L. M., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 432-439.
- Marzuki, A., & Aminah, S. (2020). Pengaruh kualitas layanan (SERVQUAL) terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelindo III Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 25(1), 43-56
- Murgani, R., & Hasibuan, S. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Penyedia Layanan Logistik Berdasarkan Integrasi SERVQUAL dan QFD. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 229-242.
- Nugroho, D. M., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Tekomsel. *Jurnal OE*, Volume VII(2), pp. 158-174.
- Nugroho, S. W., & Utomo, H. (2020). Pengaruh kualitas layanan (SERVQUAL) terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelindo III Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 25(2), 183-196
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Dasar-dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media.
- Purbobinuko, Z. K., & Wurianing, R. (2020). Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Kesehat Vokasional*, 8(2), 154-160.
- Purwanto, A., & Darmawan, S. (2021). Pengaruh kualitas layanan (SERVQUAL) terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Pelindo III Tanjung Priok. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 16(2), 235-248.
- Putri, R. (2019). Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis Pada Jasa Transportasi Commuter Line. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 1151-1158.

- Ramadhan, Sugiarto, & Darma, Y. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan Kendaraan Pada Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue. *Journal of The Civil Engineering Student*.
- Salsabila, M. G., & Amrina, U. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Sitakon Kementerian Perhubungan dengan Metode E-Service Quality. *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem dan Teknik Industri*, 164-172.
- Sari, R., & Handayani, E. (2021). Analisis kualitas layanan (SERVQUAL) pada PT. Pelindo II Cabang Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 32(2), 223-234
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, R., & Utami, S. (2021). Pengaruh kualitas layanan (SERVQUAL) terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pelindo I Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 13(2), 245-252
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Trilaksono, A., & Sudarso, I. (2021). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Barang di Pelabuhan Probolinggo (Studi Kasus PT Delta Arta Bahari Nusantara Cabang Probolinggo). *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 95-100.
- Zulkarnaen, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bus Trans Metro Deli.