

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyantono, R. Y., Ernani, S., lin, S., & A. B. Pane. 2020. Tingkat Kepatuhan Pelaku Usaha Penangkapan Ikan Terhadap Regulasi dan Permasalahannya di Pelabuhan Perikanan Pantai Sadeng. *Marine Fisheries*. 11(2): 169-179.
- Bayyinah, A. A., lin, S., & S. H. Wisudo. 2016. Kepuasan Nelayan Terhadap Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Kejawan Cirebon. *Marine Fisheries*. 7(1):33-43.
- Badan Pusat Statistik. 2021. Provinsi D.I Yogyakarta Dalam Angka 2021. Penerbit Badan Pusat Statistik D.I Yogyakarta. Yogyakarta.
- Bungin, B. 2011. Penelitian Kualitatif. Kencana Prenada Media Grup. Jakarta.
- Chowdhary, N. 2007. *Prioritizing service quality dimensions*. *Journal Managing Service Quality*, 17(5): 493-509.
- Diniah, Mochammad, P. S., & D. Seftian. 2012. Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Terhadap Kebutuhan Operasi Penangkapan Ikan. *Jurnal Kebijakan Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan*. 2(1):41-49.
- Dwiaryani, A. P. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Wisata di Pantai Baru Kabupaten Bantul. Tesis. Program Magister Ekonomika Pembangunan UGM. Yogyakarta.
- Fadzri, K., lin, S., & Mustaruddin. 2021. Fasilitas dan Tingkat Operasional Pelabuhan Perikanan di Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh. *Albacore*. 5(1): 07-16.
- Fatoni, K., lin, S., & R. Muningsgar. 2021. Kinerja Operasional Pelabuhan Perikanan di Perairan Teluk Semangka Kabupaten Tanggamus Lampung. *Marine Fisheries*. 12(2): 173-183.
- Fornell, C. 1992. *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. *Journal of Marketing*. 56(1): 6-16.
- Jasfar, F. 2005. Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Ganguli, S. & S. K. Roy. 2013. *Conceptualisation of Service Quality for Hybrid Services: a Hierarchical Approach*. *Total Quality Management & Bussiness*. 24(10):1202-1218.
- Ghozali, I. 2001. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gulland, J. A. 1983. *Fish Stock Assesment: A Manual of Basic Method*. John Wiley and Sons. Inc. New York.
- Gupta, K. V. & G. Prakash. 2022. *Assesment of Environmental Sustainability Issues for South Asian Maritime Ports*. *Australian Journal of Maritime & Ocean Affairs*. 1-24.
- Guswanto, B., Iwang, G., & H. Hamdani. 2012. Analisis Indeks Kinerja Pengelola dan Indeks Kepuasan Pengguna di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta. *Jurnal Perikanan dan Kelautan*. 3(4):151-163.
- Gronroos, C. 1984. *A Service Quality Model and Its Marketing Implications*. *European Journal of Marketing*. 18(4):36-44.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G.W., Sasser, J., & L. A. Schlesinger. 1992. *Putting the Service-Profit Chain to Work*. *Harvard Bussiness Review*. 71(2): 164-170.



- Herdiansyah, H. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif, Seni dalam Memahami Fenomena Sosial*. Greentea Publishing. Yogyakarta.
- Herdiansyah, H. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Salemba Humanika. Jakarta.
- Himawan, D. P. 2019. *Strategi Pengelolaan Perikanan Tangkap Secara Berkelanjutan di Pelabuhan Perikanan Pantai Sadeng Kabupaten Gunung Kidul*. Tesis. Program Magister Manajemen Agribisnis UGM. Yogyakarta.
- Hom, W. C. 1997. *Make Customer Service Analysis a Little Easier With The PGCV Index*. *Quality Progress Journal*. 30(3): 89-93.
- Hossain, M. A., Yogesh, K. D., & S. B. Nassem. 2015. *Developing and Validating a Hierarchical Model of Service Quality of Retail Banks*. *Total Quality Management & Business Excellence*. 26(5-6): 534-549.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & S. Tsuji. 1984. *Attractive Quality and Must Be Quality*. *The Journal of the Japanese Society for Quality Control*. 41:39: 48.
- [KKP] Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2012. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kepelabuhanan Perikanan [Internet]. [diunduh 2021 Agustus 9]. Tersedia pada: <https://jdih.kkp.go.id/peraturan/per-08-men-2012.pdf>
- [KKP] Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2014. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2014 tentang Rumpon [Internet]. [diunduh 2022 Maret 17]. Tersedia pada: <https://jdih.kkp.go.id/peraturan/26-permen-kp-2014-ttg-rumpon.pdf>.
- [KKP] Kementerian Kelautan dan Perikanan. 2014. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan [Internet]. [diunduh 2022 April 21]. Tersedia pada <https://jdih.kkp.go.id/peraturan/20-permen-kp-2014.pdf>.
- Kotler, P. & Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Kedua Belas*. PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, P. 2002, *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium Jilid 2*. PT Prenhallindo. Jakarta.
- Kusmayadi & E. Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Lathifah, A. & L. Christianti. 2018. Pola Hidup Nelayan Migran di Pelabuhan Pantai Sadeng Kecamatan Girisubo Kabupaten Gunung Kidul DIY. *Jurnal Studi Budaya Nusantara*. 2(1):1-8.
- Lovelock, C. H. 1983. *Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights*. *Journal of Marketing*. 47(3):9-30.
- Lubis, E. 2011. *Kajian Peran Strategis Pelabuhan Perikanan Terhadap Pengembangan Perikanan Laut*. *Jurnal Sumberdaya Perairan*. 5(2):1-7.
- Lubis, E., Anwar, B. P., Retno, M., & A, Hamzah. 2012. *Besaran Kerugian Nelayan dalam Pemasaran Hasil Tangkapan : Kasus Pelabuhan Perikanan Nusantara Pelabuhanratu*. *Maspari Jaournal*. 4(2):159-167.



- Manoppo, F. 2013. Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4): 1341- 1348.
- Martilla, J. A. & J. C. James. 1977. *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*. 41(1):77-79.
- Matzler, K., Elmar, S., & K. Heischmidt. 2003. *Importance Performance Analysis Revisited: The Role of The Factor Structure of Customer Satisfaction*. *The Service Industries Journal*. 23(2):112-129.
- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H. H., Renzl, B., & J. Pichler. 2004. *The Asymmetric Relationship Between Attribute-Level Performance and Overall Customer Satisfaction: A Reconsideration of The Importance-Performance Analysis*. *Industrial Marketing Management*. 33(4): 271-277.
- Munir, A.A.S. 1991. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Gramedia. Jakarta.
- Muninggar, R., Ernani, L., Iskandar, B. H., & J. Haluan. 2016. Aspek Lingkungan Signifikan di Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Jakarta. *Marine Fisheries*. 7(2): 203-210.
- Murdiyanto, B. *Pelabuhan Perikanan*. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Nasir, H., Abdul, L., & D. Wijayanto. 2012. Analisis Kinerja Pengelola Pelabuhan Perikanan Nusantara Pekalongan, Jawa Tengah. *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*. 1(1):32-45.
- Nurhayatin, O. T., Abdul, K. M., & B. A. Wibowo. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur. *Journal of Fisheries Resources Utilization Management and Technology*. 5(1):19-29.
- Parasuraman, A., Valarie, A. Z. & L. L. Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. 49(4):41-50.
- Parasuraman, A., Valarie, A. Z. & L. L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. 64(1):12-40.
- Parobek, J., Loucanova, E., Kalamarova, M., Supin, M., & K. R. Stofkova. 2015. *Customer Window Quadrant as a Tool for Tracking Customer Satisfaction on the Furniture Market*. *Procedia Economic and Finance*. 34: 493-499.
- Pohandry, A., Sidarto, & Winarni. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis serta Service Quality. *Jurnal Rekabasi*. 1(1):21-29.
- Rakhmanda, A., Suadi, & S. S. Djasmani. 2018. *Role of Fisher Group in The Fisheries Development in Sadeng Coast Gunungkidul Regency*. *Jurnal Sosiologi Pedesaan*. 6(2):94-104.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy* (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sukardi & C. Cholidis. 2006. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT CIP, Denpasar, Bali. *Teknologi Industri Pertanian*. 18(2): 106-117.



- Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supriadi, D. & F. Meidha. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Kesyahbandaran di PPN Kejawanan Cirebon. Jurnal Barakuda 45. 1(1): 18-26.
- Syahputra, C. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan *Coffee Shop* di Yogyakarta. Tesis. Program Pascasarjana Fakultas Pertanian UGM. Yogyakarta.
- Trimerani, R. 2014. Manajemen Usaha Penangkapan Ikan di Pelabuhan Perikanan Pantai Sadeng Kabupaten Gunung Kidul. Tesis. Program Pascasarjana Fakultas Pertanian UGM. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 1998. Strategi Pemasaran. Andi Offset. Yogyakarta.
- Usman, P. A. 2021. Analisis Kualitas Aplikasi WMS (*Warehouse Management System*) dan Pengembangannya untuk Pengelolaan *Supply* Permakanan di PELNI Services. Program Magister Manajemen UGM. Yogyakarta.
- Wahyuningsih, M., Aziz, N. B., & S. D. Pramitasari. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Sadeng Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta. Indonesian Journal of Fisheries Capture. 1(2):1-8.
- Wirartha, M. 2006. Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi. ANDI Yogyakarta. Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A. 1987. *Defining and Relating Price, Perceived Quality, and Perceived Value*. 87-101.