

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Transportasi dan Pengembangan Wilayah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ayuningtias, D. A., Ratna Purwaningsih. 2017. *Penilaian Standar Kelayakan Pelayanan Penumpang dan Fasilitas di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*. Vol 6, No 4. Hal. 1-11.
- Cronin, Taylor. 1992. *Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension*. *Journal of Marketing*.
- Emil. 2018. *Manajemen Pelayanan Transportasi Laut Kapal Tradisional "Jolloro" di Kabupaten Pangkep*. Skripsi: Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Handayani, R. N. 2018. *Identifikasi Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Darat Bus PO. Shantika*. Skripsi : Jurusan Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.
- Harahap, A.A. 2019. *Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Angkutan Penumpang di Pelabuhan Belawan*. Skripsi: Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Kementrian Perhubungan, 2016. *Pelabuhan Tahuna, Pelabuhan Penghubung di kawasan Terluat Indonesia*. <http://dephub.go.id/welcome/readPost/pelabuhan-tahuna,-pelabuhan-penghubung-di-kawasan-terluar-indonesia>. (Diakses pada tanggal 10 Juli 2022)
- Letunaung, Jufrianto. 2021. *Analisis Tingkat Pelayanan Transportasi Laut dengan Pengguna Jasa pada Pelabuhan Manado*. Jurnal Ilmiah Media Engeneering. Vol. 11 No. 1. Hal. 1-10
- Menteri Perhubungan RI. 2019. PM No. 62 Tahun 2019 tentang *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyebrangan*.
- Menteri Perhubungan RI. 2015. PM No. 37 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut*.
- Menteri Perhubungan RI. 2020. PM No. 57 Tahun 2020 tentang *Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 51 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Laut*.

- Nashihuddin, Wahid. 2012. *Servqual; Metode tepat Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan*. <https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/> (Diakses pada tanggal 2 April 2022)
- Sagisolo, Jembris. 2014. *Analisis Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan Sorong*. Jurnal Sipil Statik. Vol 2 No 1. Hal. 1-8
- Sari, D. S. N. 20013. *Kelebihan dan kekurangan metode*. <https://dwiseptanirwanasari.blogspot.com/2013/03/kelebihan-masing-masing-metode.html>. (diakses pada tanggal 18 September 2022)
- Siregar, S.A. 2020. *Analisis Kinerja Operasional Pelabuhan Teluk Nibung*. Skripsi: Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2019. *Service, Quality & Customer Satisfaction: Edisi 5*. Yogyakarta : Andi.
- Triatmodjo, Bambang. 2009. *Perencanaan Pelabuhan*. Yogyakarta: Beta Offset Yogyakarta.
- Trislianto, Dimas Agung. 2019. *Metodologi Penelitian: Panduan Lengkap Penelitian dengan Mudah*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyuni, Noor. 2014. *Uji Validitas dan Reliabilitas*. <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/#:~:text=Uji%20validitas%20adalah%20uji%20yang,atau%20valid%20tidaknya%20suatu%20kuesioner>. (diakses pada tanggal 8 Juli 2022)