

## DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L. R. (1980). Content validity and reliability of single items or questionnaires. *Educational and psychological measurement*, 955-959.
- Aiken, L. R. (1985). Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings. *Educational and psychological measurement*, 131-142.
- Amri, H. R., Subagio, R. T., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 241-252.
- Aritonang, L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Aurachman, R. (2019). Proses Pengambilan Data pada AHP (Analytical Hierarchy Process) Menggunakan Prinsip Closed Loop Control System. *Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 55-64.
- Devon, H. A. (2007). Psychometric Toolbox for testing Validity and Reliability. *Journal of Nursing scholarship*, 155-164.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2023). Pengaturan Lalu Lintas Jalan serta Penyeberangan Selama Masa Arus Mudik dan Arus Balik Angkutan Lebaran Tahun 2023/1444 Hijriah.
- Fulistiawan, H. (2022, November 15). *iNewsLamsel.id*. (iNews) Retrieved June 16, 2023, from <https://lamsel.inews.id/read/207743/konsesi-atas-pelabuhan-umum-pelabuhan-bbj-dan-kemenhub-ri-lakukan-kerjasama>
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ilieska, K. (2013). Kepuasan pelanggan index – as a base for strategic marketing management. *TEM journal*, 327-331.
- Kementerian Perhubungan. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan
- Kementerian Perhubungan. (2020). *Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. Jakarta: BPK RI.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2020). *Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik*. Jakarta: Menteri Perhubungan.

- Peraturan Pemerintah. (2009). Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5070).
- Perhubungan, K. (2020). *Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggaraan Tiket Angkutan Penyeberangan Secara Elektronik*. Jakarta: BPK RI.
- Perhubungan, M. (2021). Peraturan Menteri nomor 91 Tahun 2021 tentang Zonasi di Kawasan Pelabuhan yang Digunakan untuk Melayani Angkutan Penyeberangan.
- Saaty, T. (1994). *The Analytic Hierarchy Process*. Pittsburgh: University of Pittsburgh.
- Schindler, P. (2019). *Business Research Methods, Thirteenth Edition*. New York: Mc Graw-Hill/Irwin.
- Turban, E., Liang, T. P., & Aronson, J. E. (2005). *Decision Support Systems and Intelligent Systems*.