

DAFTAR PUSTAKA

- Affan, I.J. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT.(PERSERO) Pelabuhan Indonesia II Cabang Palembang. *Jurnal Indonesia SosialSains*, Vol. 1, No. 5, 10
- Amiron, Sahdan. 2009. Analisa Kelayakan Ukuran Panjang Dermaga, Gudang Bongkar Muat Barang dan Sandar Kapal (Dermaga Ujung Baru – Pelabuhan Belawan). Tugas Akhir USU Medan.
- Badan Pusat Statistik. (2022). Jumlah Penduduk Menurut Sumatra Barat. Diambil 10 mei2023, dari Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat (bps.go.id)
- D. Supriyatno, F. R. (2019). Model of Passenger Satisfaction on the Service Performance of the Gapura Surya Nusantara Passenger Port PT. Pelabuhan Indonesia III Branch Tanjung Perak Surabaya. *International Conference on Science and Technology*, 10.
- Darmadi, M. Z. (2016) Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau-Penajam,Balikpapan. *Media Teknik Sipil*, ISSN 1693-3095,9.
- Edy Hidayat, 2009, Refrensi Kepelabuhanan Seri 06 - Fungsi Pelabuhan, Surabaya.
- Febrina, Y. A., &Oetomo, H. W. (2016). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penumpang Pt. Asdp. *Ilmu dan Riset Manajemen*, 5, 19.
- Heriwibowo, S.B. (2014). Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Di Atas KMP. Cakalang Pada Lintas Penyeberangan Labuan Baju-Sape. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, Volume 16, Nomor 3, 14.
- Herman Budi Sasono, dkk (2014). Manajemen pelabuhan dan kapal. CV. Andi Of
- Husein Umar. 2013. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

- I Dewa Ayu Sasta Gayatri Dewa, N. N (2020). The Influence of Service Quality on Customer Loyalty through Satisfaction (Study on Fast Boat D'Camel Fast Ferry). American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR), 8
- Jinca, M. Yamin, 2011, Transportasi Laut Indonesia , Brilian Internasional, Surabaya.
- Kotler, Philip (2005). Manajemen Pemasaran, edisi 11, Jilid 2, Jakarta., Prenhalindo
- Lovelock, C., & Wright, L. (2005). Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Miro, Fidel, 2005, Perencanaan Traspotasi Untuk Mahasiswa. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad Basir, B. M. (2015). Effect of Service Quality, Orientation Services and Pricing on Loyalty and Customer Satisfaction in Marine Transportation Services. International Journal of Humanities and Social Science Invention, 6.
- Peraturan Menteri Perhubungan 62 tahun 2019, Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan.
- Prima Widiyanto, E. E. (2021). The Relationship Between Service Quality, Timeliness Of Arrival, Departure Flip Ship Logistick and People and Customer Satisfaction: A Case In Indonesia. Academy of Entrepreneurship Journal, 12.
- PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero). (2020). Laporan Tahunan 2019. Jakarta. Diambil dari https://www.indonesiaferry.co.id/assets/images/laporanta_hunan/ASDP-AR2019-LowRes.pdf
- Rani Nurwanti, d. I. (2016) Analisa Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Reparasi Kapal Di Galangan Kapal Jawa Timur. Jurnal Teknik ITS Vol. 5, No. 1, ISSN 2337-3539,6.
- Rhapyalani Herno Dalla, A. (2021). Perspektif Kepuasan Penumpang Dalam Kualitas Pelabuhan Penyeberangan Merak-Bakauheni. Cantilever Vol 10, No 01, ISSN 2477-4863,9.

Sugiyono. 2011. *Metoda Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : PT Alfabeta.

Sujerweni, Wiratna, (2014). *Metode Penelitian*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.

Triatmodjo, Bambang, 2009. *Perencanaan Pelabuhan*, Beta Offset: Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.
Jakarta.

Yulinda Tarigan, P. (2020). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction: A Case Study On Passenger Ferry Route Batam-Tanjung Pinang. *Journal of Applied Business Administration*, 6.