

DAFTAR PUSTAKA

Aat, Srianto and Aziz, A. (2022) 'Analysis of Job Implementation and Standard Operating Procedures for Motor Vehicle Rental Service Providers for Tourists in Bali', *Journal of Road Transportation Safety*, pp. 1-10. Available at: <https://doi.org/10.14710/ajlm.2022.16861>

Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K.N. and Sari, M.E., (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. N. Saputra (ed.). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Afriadi, D., Jefrizal, J. and Idayanti, I., (2024). Kajian sosial budaya moda transportasi tradisional sampan leper Indragiri Hilir. *Jurnal IKADBUDI*, 13(1), pp.39-52. <https://doi.org/10.21831/ikadbudi.v13i1.69297>

Antoro, B., (2024). *Analisis penerapan formula Slovin dalam penelitian ilmiah: kelebihan, kelemahan, dan kesalahan dalam perspektif statistik*. Jurnal Multidisiplin Sosial dan Humaniora, 1(2), pp.53-63. <https://doi.org/10.70585/jmsh.v1i2.38>

Bachtiar, M.Y., Ismiyah, E. and Rizqi, A.W., (2022). Analisis kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelayanan jasa transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. *Jurnal Teknik Industri*, 8(2), p.362. <http://dx.doi.org/10.24014/jti.v8i2.20075>

Baquero, A., (2022). Net Promoter Score (NPS) and customer satisfaction: Relationship and efficient management. *Sustainability*, 14(4), p.2011. <https://doi.org/10.3390/su14042011>

Chandra, T., Chandra, S. and Hafni, L., (2020). *Service quality, consumer satisfaction, and consumer loyalty: Tinjauan teoritis*. CV IRDH.

Di Leo, G. and Sardanelli, F., (2020). Statistical significance: p value, 0.05 threshold, and applications to radiomics-reasons for a conservative approach. *European Radiology Experimental*, 4(18). <https://doi.org/10.1186/s41747-020-0145-y>

Dinas Perhubungan Kabupaten Penajam Paser Utara, (2025). *Banyaknya penumpang speed boat dan kapal klotok yang melalui Dermaga Penajam di Kabupaten Penajam Paser Utara (Orang)*, 2025. [online] Tersedia di: <https://data.penajamkab.go.id/data/banyaknya-penumpang-speed-boat-dan-kapal-klotok-yang-melalui-dermaga-penajam-di-kabupaten-penajam-paser-utara-orang--2025> [Diakses 10 April 2026].

Efendi, M. and Wibisono, R.E., (2024). Analisis kapasitas penumpang kapal yang berkeselamatan melalui alat keselamatan Kapal Ferry Kirana VII di Pelabuhan Tanjung Perak (Studi Kasus: Pelabuhan Tanjung Perak, Kota Surabaya). *Jurnal*

Media Publikasi Terapan Transportasi, 2(1), pp.56-61.
<https://doi.org/10.26740/mitrans.v2n1.p56-61>

Farid, M. and Kirono, I., (2024). Pengukuran kualitas pelayanan pengiriman barang menggunakan metode SERVQUAL di PT Pos Indonesia KCU Surabaya. *KOMITMEN: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), pp.34-43.
<https://doi.org/10.15575/jim.v5i1.33411>

Fauzi, R.U.A., (2019). The role of free wireless fidelity (Wi-Fi) service, food quality, and servicescape toward customer satisfaction. *Asian Journal of Social Science Research*, 2(2), pp.1-9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8107063>

Gusandi, A. D Tosungku, L.O.A.S. and Sitania, F.D., (2025). *Analisis kualitas pelayanan pada jasa penyeberangan kapal sebagai upaya peningkatan kualitas jasa (Studi Kasus PT ASDP Indonesia Ferry Cabang Penajam Paser Utara)*. Universitas Mulawarman *Jurnal Teknik Industri (JATRI)*, 3(1), pp.68-79.
<https://doi.org/10.30872/jatri.v3i1.2419>

Gujarati, D., (1978). *Ekonometrika dasar*. Terjemahan oleh Sumarno Zain. Jakarta: Erlangga.

Hartono, J., (2010). *Metode penelitian bisnis: Salah kaprah dan pengalaman-pengalaman*. Edisi pertama. Yogyakarta: BPFE UGM.

Hertzog, M.A., (2008). Considerations in determining sample size for pilot studies. *Research in Nursing & Health*, 31(2), pp.180-191.
<https://doi.org/10.1002/nur.20247>

Juniarti, M. and Haryanto, D. (2023) ‘Optimalisasi Persiapan Car Deck pada Kapal KM. Kumala’, *Jurnal Penelitian Bahari*, 3(1), pp. 1-8. Available at: <https://doi.org/10.54017/jpb.v3i1.69>

Karima, H.Q., Rachmawaty, D. and Sidik, E.F., (2022). Analisis tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Customer Satisfaction Index terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri (JURTI)*, 1(2), pp.94-102. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.94-102>

Klara, A., Rahman, M. and Putra, D. (2022) ‘Strategi Penjadwalan Perawatan Permesinan Kapal dengan Pendekatan Dinamika Sistem’, *Jurnal Riset dan Teknologi Kelautan*, pp. 1-10. Available at: <https://doi.org/10.25042/jrt2k.062022.09>

Latief, A.B., Hamid, M. and Muin, S.A., (2024). Analisis kebijakan publik terhadap moda transportasi speed dan klotok Penajam-Balikpapan. *Poma Jurnal: Publish of Management*, 1(2), pp.387-401.
<https://doi.org/10.47354/poma.v1i2.725>

Maslina and Fauzan, M., (2016). Analisa biaya operasional kapal klotok terhadap keselamatan transportasi air pada pelabuhan penyeberangan Balikpapan-Penajam. *Jurnal Penelitian TRANSUKMA*, 2(1), pp.84-95. Tersedia pada:

<https://transukma.uniba-bpn.ac.id/index.php/transukma/article/view/49>

Montgomery, D.C., Peck, E.A. and Vining, G.G., (2012). *Introduction to linear regression analysis*. 5th ed. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Munthe, R.C., Munandar, J.M. and Syamsun, M. (2018) 'The influence of technology readiness on behavioral intention (case study of online transportation in Indonesia and Thailand)', *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 6(1), pp. 207–216. Available at: <https://doi.org/10.17358/jabm.6.1.207>

Natika, L., 2024. *Transformasi pelayanan publik di era digital: menuju pelayanan masa depan yang lebih baik*. Wahana: Publikasi Administrasi Publik, 6(1). <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>

Nurfadillah, S., Sani, K.R. and Wahid, A., (2023). Kebijakan transportasi publik dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat: Studi kasus penggunaan TransJogja. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 11(1), pp.54-66. <https://doi.org/10.30656/sawala.v11i1.5834>

Ode, S., Mote, M.K. and Taufiqurachman, (2023). Implementasi transportasi terintegrasi di perkotaan (implementation of integrated transportation in cities). *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(3), pp.337-343. <http://dx.doi.org/10.31258/jkp.v14i3.8318>

Putra, E.Y., Syelen, S. and Nainggolan, F., (2024). *Anteseden kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada brand fashion lokal di Kota Batam*. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 21(02). <https://doi.org/10.25134/equi.v21i02.9672>

Ranas, R.R. and Mansur, A., (2013). Analisis dan perbaikan layanan hotel menggunakan SERVQUAL dan diagram kartesius (studi kasus di Hotel Kombokarno). *Telaah Bisnis*, 14(2), pp.119-132. <https://doi.org/10.35917/tb.v14i2.18>

Sasongko, R.A.D., (2021). Pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada industri kosmetik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), pp.145-153. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>

Sekaran, U. and Bougie, R., (2021). *Metode penelitian untuk bisnis*. Edisi ke-6. Jakarta: Salemba Empat.

Septiani, Y. and Oemar, F., (2020). Evaluasi desain dermaga klotok di Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Teknik Sipil - Arsitektur*, 19(2), pp.169-175. <https://doi.org/10.54564/jtsa.v19i2.149>

Setyaedhi, H.S., (2024). Comparative test of Cronbach's alpha reliability coefficient, KR-20, KR-21, and split-half method. *Journal of Education Research and Evaluation*, 8(1), pp.47-57. <https://doi.org/10.23887/jere.v8i1.68164>

Sudirjo, F. and Sulistyaningsih, E., 2026. *Pengaruh kualitas layanan dan*

kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada bisnis ritel. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan West Science, 4(02).
<https://doi.org/10.58812/jekws.v4i02.3317>

Sulistiyowati, W., (2018). *Buku ajar kualitas layanan: Teori dan aplikasinya*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Sugiyono, (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2006) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Supranto, J., (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Cetakan revisi. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, F. and Chandra, G., (2011). *Service, quality & satisfaction*. Edisi ke-3. Yogyakarta: CV Andi.

Tjiptono, F. and Chandra, G., (2019). *Service, quality & customer satisfaction*. Edisi ke-5. Yogyakarta: CV Andi.

Veloso, C.M. and Monte, A.P., (2019). Validation of a measurement scale of service quality, image, customer satisfaction and loyalty in traditional trade. *Tourism & Management Studies*, 15(3), pp.27-35.
<https://doi.org/10.18089/tms.2019.150303>

Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L.O., Rusdi, R., Khairunnisa, K., Lestari, S.M.P., Devrianya, A., Wijayanti, D.R., Hidayat, A., Dalfian, D., Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, A., Widya, N. and Rogayah, R., (2023). *Buku ajar metode penelitian*. CV Science Techno Direct.

Widodo, S.M. and Sutopo, J., (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Ilmiah Universitas Teknologi Yogyakarta*.
<https://journal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/2224>

Yarmen, M. and Sumaedi, S. (2016) 'Perceived service quality of youth public transport passengers', *Transport Problems*, 11(1), pp. 99–111. Available at: <https://doi.org/10.20858/tp.2016.11.1.10>