

DAFTAR PUSTAKA

- Almaliki, La Ode Muhamad Nurrahmad Arsyad, Adris Ade Putra, Try Sugiyarto Soeparyanto, Hado, Eko Wahyu Prasetyo, M. S. (2024). Analisis Kinerja Layanan Penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Bau-Bau dengan Pendekatan Importance-Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2147–2158. <https://doi.org/10.54082/jupin.809>
- Ancela Siarmasa, Cynthia Imelda Tjokro, Saul Ronald Jacob Saleky, S. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN. *Administrasi Terapan*, 2(2), 422–434.
- Azam, A. M., Mauluddiyah, L. Z., & Rukin, Anggi Aisafitri. (2025). *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan* (M. A. Erin Hartutik, S.E. (ed.)). Penerbit Widina Media Utama.
- Bastian, E., Ratnasari, V., & Achmadi, F. (2018). Analisis Kualitas Layanan Bongkar Muat Di Pt Terminal Petikemas Surabaya Dengan Metode Servqual Dan Qfd. *Accounting and Management Journal*, 2(1), 39–48. <https://doi.org/10.33086/amj.v2i1.65>
- Brayen Jodi Forester, Khater, A. I. A., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Penelitian kuantitatif: uji realibilitas. *Pendidikan Ilmu*, 4(3), 1812–1820.
- Dewi Kartika Sari, Yohan Wibisono, Febriansyah, D. P. F. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan Penumpang Pada Pelabuhan Penyeberangan Merak Guna Meningkatkan Pelayanan Transportasi. *IWJ: Inland Waterways Journal*, 7(1), 72–80. <https://doi.org/10.54249/iwj>
- Dirang, M., & Iriani, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual Dan Triz. *Juminten*, 2(1), 49–60. <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i1.141>
- Gerson, T. I., Safar, L. O. A., & Utomo, D. S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(2), 2104–2111. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i2.45130>

- Gulo, M., S.Zai, K., & Lase, N. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV. Golden Mart Kota Gunungsitoli. *Jurnal Emba*, 10(4), 1290–1298.
- Julia Eka Astarini, Eko Sri Wiyono, Arief Bayu Laksono, T. N. C. B. (2023). *Tingkat kepuasan pelanggan pelayanan bongkar muat hasil tangkapan di pelabuhan perikanan samudera nizam zachman jakarta*. 6(3), 333–342.
- Marnovita, M. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 8(1), 100. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v8i1.4864>
- Meithiana Indrasari. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*.
- Nasikhudin, & Barantum. (2025). Studi Kualitas Layanan Pelanggan PT Pelindo Terminal Petikemas Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 14(1), 162–168.
- Palinggi, Y., Sabran, S., & Hamji, H. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 23(1), 67–77. <https://doi.org/10.53640/jemi.v23i1.1342>
- Prasiska, A. D., & Bakri, M. D. (2025). *PELABUHAN MALUNDUNG TARAKAN*. 4(3), 157–169.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 03(3), 54–63.
- Puspitasari, R. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Cikarang Dry Port dengan Metode Importance - Performance Analysis Dan Kano Analysis Of Cikarang Dryport Service Quality Using Importance. *Jurnal Penelitian Transportasi Multimoda*, 13(November 2014), 121–134.
- Regina Putri, V., & Ferdianto. (2023). Teknik Pengumpulan Data Kuesioner. *Jurnal It Ui Ux*, 1(1), 1–2. <https://sis.binus.ac.id/2023/10/31/teknik-pengumpulan-data-kuesioner/>
- Riduansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Journal of Industrial and*

- Manufacture Engineering*, 4(1), 28–36. <https://doi.org/10.31289/jime.v4i1.3011>
- Rizal Safarudin, Zulfamanna, M. K. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Sadika, P. H., Neyland, J. S. C., & Sutrisno, A. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Tekno Mesin*, 9(2), 52–61. <https://doi.org/10.35793/jtmu.v9i2.48746>
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). The Use of Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Methods in Analyzing the Effect of the E-Service System on the Customer Level. *Jtsi*, 3(1), 1–12.
- Sopriono, M., & Safrina, M. (2025). *Peningkatan Produktivitas TKBM Pelayanan Dengan Penerapan Sistem Manajemen K3 di Pelabuhan Boom Baru*. 4(3), 4190–4200.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Subhan, A. (2018). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Jasa Pelabuhan Curah PT. Krakatau Bandar Samudera Cilegon Menggunakan Metoda Servqual. *Jurnal Media Teknik & Sistem Industri*, 2(2), 20–28. <http://jurnal.unsur.ac.id/index.php/JMTSI>
- Suciati Rahayu Widyastuti. (2022). PENGEMBANGAN SKALA LIKERT UNTUK MENGUKUR SIKAP TERHADAP PENERAPAN PENILAIAN AUTENTIK SISWA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA. *Jendela ASWAJA*, 3(02), 57–75. <https://doi.org/10.52188/ja.v3i02.393>
- Sukserm, P. (2024). Determining the Appropriate Sample Size in EFL Pilot Studies. *Journal of Research Methodology*, 37(3), 245–264. <https://doi.org/10.14456/jrm.2024.13>
- Tandilino, E. V., Widada, D., & Sitania, F. D. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan

Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI). *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)*, 5(1), 30–40.

