

DAFTAR PUSTAKA

- Della, R. H., & Rachmannullah, A. F. (2021). Perspektif Kepuasan Penumpang dalam Kualitas Pelayanan Kapal Feri: Studi Kasus Pelabuhan Penyeberangan Merak-Bakauheni. *Cantilever Jurnal Penelitian dan Kajian Bidang Teknik Sipil*, 10(1), 1–9.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 26. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Isa, M., Lubis, H. A., & Chaniago, M. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang menggunakan jasa angkutan penyeberangan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 2(2), 164–181.
- Jabir, M., Syam, A. H., & Rina. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (Persero) cabang Sampit di Kalimantan Tengah. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 5(1), 123–134.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2021). *Principles of marketing* (18th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi*. Salemba Empat.
- Pangaribuan, N. S., & Yenita. (2022). Analisis pengaruh kualitas dan tarif layanan terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang pada layanan transportasi laut (Studi kasus: PT ASDP Lintas Merak–Bakauheni). *Jurnal Papatung*, 5(2), 67–86.
- PT PELNI (Persero). (2022). *Ketentuan bagasi*. Diakses pada 13 Oktober 2025, dari <https://www.pelni.co.id/ketentuan-bagasi>
- Poma, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang pada PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang. *Business Management Journal*, 20(1), 91–107.

- Randy, M. F. (2020). Analisis *customer relationship management* terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Makassar. *Akmen*, 17(4), 590–598.
- Riyadi, A. Y., Simanjuntak, M., Susilo, W. H., & Adek, L. (2024). *The effect of service quality and terminal service rates on customer satisfaction with implications for customer loyalty at the International Container Terminal Mustika Alam Lestari (MAL) of Tanjung Priok Port. COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(5), 4447–4468.
- Rusadi, A. M., & Wibisono, R. E. (2024). Analisis penetapan tarif jasa kepelabuhanan pada kapal domestik di Pelabuhan Tanjung Perak. *Mitrans: Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 2(1), 62–68.
- Safira, T., Saleh, M. Y., & Remmang, H. (2020). *Indonesian Journal of Business and Management* Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pelabuhan Indonesia Iv (Persero) Cabang Ambon The Effect of Customer Relationship Management. *Indonesian Journal of Business and Management*, 3(1), 66–70.
- Saputra, Y. J., Ahmad, S., & Satyadharma, M. (2023). Pengaruh kualitas jasa layanan terminal pelabuhan terhadap kepuasan penumpang kapal feri di Pelabuhan penyeberangan Baubau. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 1(3), 204–217.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran* (Ed. 4). Penerbit Andi.