

DAFTAR PUSTAKA

- Barahama, T., Wijastuti, R. D., Rawi, R. D. P., & Lewenussa, R. (2022). Citra Perusahaan, Customer Experience Dan Fasilitas: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelni Cabang Sorong. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 1(2), 142–149.
<https://journal.ainarapress.org/index.php/lms/article/view/196>
- Fadillah, F., & Intisari Haryanti. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 125–139.
<https://ejournal.uit-lirboyo.ac.id/index.php/perbankan/article/view/1790>
- Maharani, A., & Millantri Ariesta, W. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 21(2), 70–85.
- Mulawarman, U. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan, Customer Experience Management Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Km Makassar C2 di Samarinda laut dan air seperti sungai, danau, rawa, dan kanal. Seiring dengan berkembangnya sarana mobilitas dan peningkatan.*
- Narti, -, Setiono, B. A., & Hardjono. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang KMP. Tongkol di Pelabuhan Ujung-Kamal PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 10(2), 151.
- Pandudiary, Y. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Angkutan Kapal (Studi Kasus pada Penumpang *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1–16.
<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/3775>
- Rijal, C., Firman, A., & Badaruddin, B. (2023). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelabuhan Indonesia (Persero). *Nobel Management Review*, 4(3), 358–372.
<https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/NMaR/article/view/4400>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi kedua). Alfabeta.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Setiawan, D., Hidayah, T., & Maspufah, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Keamanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang KM Dharma Kartika Rute Kalianget-Raas-Jangkar. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Manajemen Informatika*, 2774-2229.
<https://jurnal.itsm.ac.id/index.php/prodimanajemen/article/view/1104>

Poma, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Kupang. *Bussines Management Journal*.

Nurlisa., Manan, L, O, A., & Indalestari, W, O, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada KMP.Ferry Bahteramas Penyebrangan Kendari. *Sultra Jurnal Of Economicand Businnes*,2716-1781.
<https://mail.jurnal-unsultra.ac.id/index.php/sjeb/article/view/699>

