

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Castaneda, R. L., Condit, C., & Wilson, B. (2016). Legal Authorities for Maritime Law Enforcement, Safety, and Environmental Protection. Dalam *Maritime Security* (hlm. 435–463). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-803672-3.00014-5>
- Hovenga, E. J. S., & Lowe, C. (2020). Measuring health service quality. Dalam *Measuring Capacity to Care Using Nursing Data* (hlm. 355–388). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-816977-3.00011-3>
- Laksana, Fajar. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Moini, J., Akinso, O., Ferdowsi, K., & Moini, M. (2023). Customer service. Dalam *Health Care Today in the United States* (hlm. 451–463). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/b978-0-323-99038-7.00001-1>
- Mulyono, Tri. (2021). *Perawatan Fasilitas Pelabuhan*. Jakarta: UNJ Press
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, xvi. Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-langkah raktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sarder, M. (2021). Logistics customer services. Dalam *Logistics Transportation Systems* (hlm. 197–217). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-815974-3.00008-3>
- Tjiptono, Andy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Pemasaran Jasa*, Anggota IKAPI, Jatim: Banyumedia.
- Triatmodjo, Bambang. 2003. *Pelabuhan (cetakan keempat)*. Yogyakarta. Beta Offset.
- Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Caps (Center of Academic Publishing Service).

Zonailo, G. W. (2023). Coal transportation and logistics planning for now and the future. Dalam *The Coal Handbook* (hlm. 729–769). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-824328-2.00019-4>

B. Skripsi/ Jurnal

A.M.Irfan Taufan Asfar. (2019). Analisis Naratif, Analisis Konten, Dan Analisis Semiotik (Penelitian Kualitatif). <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.21963.41767>

Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. Dalam *International Journal of Engineering, Business and Management* (Vol. 5, Issue 3, hlm. 14–28). AI Publications. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>

Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. Dalam *International Journal of Engineering, Business and Management* (Vol. 5, Issue 3, hlm. 14–28). AI Publications. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>

Arianto, D., & Sutrisno, A. (2020). Kajian Antisipasi Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan Pada Masa Pandemi Covid–19. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 22, 97-110.

Aritenang, A. F. (2020). The Continuity of Batam Importance to the Development of BBK Region: A Regional Economic Perspective. Dalam *Proceedings of the 6th International Conference on Social and Political Sciences (ICOSAPS 2020)*. 6th International Conference on Social and Political Sciences (ICOSAPS 2020). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201219.048>

Cheng, R., Jiang, Y., & Nielsen, O. A. (2023). Integrated people-and-goods transportation systems: from a literature review to a general framework for

- future research. Dalam *Transport Reviews* (Vol. 43, Issue 5, hlm. 997–1020). Informa UK Limited.
<https://doi.org/10.1080/01441647.2023.2189322>
- Frans, J. H., Bella, R. A., & Siahaan, B. T. (2018). Kinerja dan Pelayanan Operasional Pelabuhan Penumpang Tenau. *Jurnal Teknik Sipil*, VII(2), Universitas Kristen Petra
- Hasoloan, A. (2017). Sistem dan Prosedur Operasional Pelayanan Kapal dan Barang Berbasis Online pada PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang Pelabuhan Belawan. *Jurnal Publik UNDHAR MEDAN*, III(2), UNDHAR
- Khan, R. U., Salamzadeh, Y., Iqbal, Q., & Yang, S. (2020). The Impact of Customer Relationship Management and Company Reputation on Customer Loyalty: The Mediating Role of Customer Satisfaction. Dalam *Journal of Relationship Marketing* (Vol. 21, Issue 1, hlm. 1–26). Informa UK Limited.
<https://doi.org/10.1080/15332667.2020.1840904>
- Mardonova, S. M., Muratova, G. S., Sharafutdinova, R. I., & Ochilova, N. R. (2023). Principles of increasing the spiritual and spiritual integrity of the population in possible emergency situations. Dalam D. Pletnev, B. Nguyen Khanh, & V. Kankhva (Ed.), *E3S Web of Conferences* (Vol. 389, hlm. 08015). EDP Sciences. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338908015>
- Nasril, N., & Jonris Siahaan, W. (2020). Pembangunan Dermaga Kapal Cepat Penyeberangan Balohan Sabang. In *Jurnal Penelitian Transportasi Laut* (Vol. 18, Issue 2). Badan Litbang Perhubungan.
<https://doi.org/10.25104/transla.v18i2.1387>
- Ningsih, F., Mardalena, T., & Arianti, N. D. (2021). Implementasi SOP Penerbitan Sertifikasi Sanitasi Kapal Pada Kapal Penumpang di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Tanjung Balai Karimun. dalam *jurnal maritim* (Vol. 2, Issue 2, hlm. 71–82). Universitas Karimun.
<https://doi.org/10.51742/ojasm.v2i2.310>
- Pantazis, D. N., Stratakis, P., Karathanasis, C., Gkadolou, E., Pagounis, V., Chronis, K., Gatsiou, M., Moumouri-Frag, F., & Tsekos, P. (2013). COASTAL TRANSPORT INTEGRATED SYSTEM IN THE AEGEAN

SEA ISLANDS: FRAMEWORK, METHODOLOGY, DATA ISSUES AND PRELIMINARY RESULTS. Dalam *The International Archives of the Photogrammetry, Remote Sensing and Spatial Information Sciences*: Vol. XL-4/W1 (hlm. 133–138). Copernicus GmbH. <https://doi.org/10.5194/isprsarchives-xl-4-w1-133-2013>

Sapit Hidayat. (2022). Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, Volume 6 Nomor 1. Universitas Hang Tuah.

Sitorus, J., Ritonga, A. H., & Yamin, M. (2021). Integrated Quality Management of The State Islamic University of North Sumatra, Medan in The Development of Graduation Skills Based on Soft Skills. Dalam *International Journal of Progressive Sciences and Technologies* (Vol. 25, Issue 1, hlm. 389). *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*. <https://doi.org/10.52155/ijpsat.v25.1.2792>

Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 7(1), 46-52. doi: <https://doi.org/10.22225/jj.7.1.1626.46-52>

Syafril, S. (2018). Pemberdayaan Pelayanan Rakyat Dilihat Dari Karakteristiknya. Dalam *Jurnal Penelitian Transportasi Laut* (Vol. 20, Issue 1, hlm. 1–14). Badan Litbang Perhubungan. <https://doi.org/10.25104/transla.v20i1.792>

Yogaswara, R. (2019). Artificial Intelligence Sebagai Penggerak Industri 4.0 dan Tantangannya Bagi Sektor Pemerintah dan Swasta. Dalam *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Vol. 10, Issue 1, hlm. 68). Badan Litbang SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika. <https://doi.org/10.17933/mti.v10i1.144>

C. Peraturan Perundangan Pemerintah

_____, 2004, Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2004 Tentang Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan. Jakarta

_____,2010, Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.24/HK.104/DRJD/2010 Tentang Pedoman Teknis Manajemen Lalu Lintas Penyeberangan, Direktorat Perhubungan Darat, Jakarta.

_____,2015, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkatan Laut.

_____,2015, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkatan Penyeberangan.

Kementerian Perhubungan RI, “Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Tentang Fasilitas Udara,” 2015.

Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.242/HK.104/DRJD/2010 pedoman teknis manajemen lalu lintas penyeberangan. Kemenhub RI. Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan.20 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 151.Jakarta.

