

DAFTAR PUSTAKA

- Asep, M. Ramadan. Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen. 2018.
- Budiyanto, G. A., & Surya, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelabuhan Cigading–PT Krakatau Bandar Samudera). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 3(2), 198-214.
- Fadillah, F., & Haryanti, I. (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.
- FAHREZA, S. (2019). *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Jasa Pelayanan Terminal Peti Kemas Makassar* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- FEIZAL, A. D. P. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Syahbandar, Fasilitas, Dan Keamanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nelayan Di Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi. *Skripsi*, 2021.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Inuhan, Yunus, (2018). Makassar Container Terminal, PT. Pelindo IV (Persero) Terminal Petikemas Makassar. Pro Fajar-Jakarta
- Indrawati. (2019). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. Bandung: PT. Refika
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2019). Marketing Management. 15th Edition. New Jersey: Pearson Pearson Prentice Hall
- MZ, H, et al. (2019), Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Service Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Astra Motor Plaju Palembang, *Jurnal Desiminasi Tekhnologi*, 2 (2),: 173-182.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Vaarie A. 2018. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Jurnal of Marketing*, Vol. 49
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2018). Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian Edisi 6-Buku 2. Jakarta. Salemba Empat.
- Simamora, R. T. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan (Reliability) Jasa Bongkar Muat Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia I

(Persero) Cabang Belawan. *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains*, 2(02).

Siregar, S. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Fajar Interpretama Mandiri.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian; Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.

Sutanto P. H. (2019). *Analisis Data*. Jakarta: Universitas Indonesia

Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Yudhistira, Arnoldus Yansen Friska Dinar, Wibowo, Januar & Sulistiowati. 2018. Rancangan Bangun Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan E-Government Menggunakan Metode Regresi. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputerisasi Akuntansi* Vol. 1, No. 1. Hal:1-16