

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Y. S., & Alfarizy, M. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Islamic Economics and Philanthropy*, 2(03), 403. <https://doi.org/10.21111/jiep.v2i03.3779>
- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., & Nurhayati, Y. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. CV. Media Sains Indonesia.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & ... (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma*, 5(2), 82–92. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/22011>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Erna, E., & Ramadhani, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon. *Jurnal Academia Praja*, 5(1), 56–72. <https://doi.org/10.36859/jap.v5i1.914>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek. *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO>
- Januar, I. A., & Waluyowati, N. P. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/8048>
- Karya Pamungkas, T., & Hefsi Abdullah Jakfar, M. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- Kesuma, N., Hani Sabila, F., & Chrisnatalanta, C. (2022). Sistem Pengurusan Sign on Buku Pelaut Crew Kapal Di Kantor Ksop Khusus Batam Pada Pt. Putra Anambas Shipping Batam. *Journal of Maritime and Education (JME)*,

4(2), 411–416. <https://doi.org/10.54196/jme.v4i2.87>

- Latifur, R. (2019). *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Center for Open Science.
- Maldun, S. (2020). Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Desa Se-Kecamatan Tellulimpoe Di Kabupaten Bone The Communication of Village Officers to Improve Public Services in Tellulimpoe District, Bone Regency. *J. Paradigma Administrasi Negara*, 2(2), 67–73.
- Melani, A., Erlianti, D., & Wahyuni, L. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai*. 5(2), 85–92.
- Meylivano, R. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi tentang Keberlanjutan Inovasi HE-Health di Kota Surabaya)*. 18–39.
- Nabut, B. P., & Sinabutar, R. (2021). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 494–512.
- Naralia, M., & Assegaff, S. (2024). *Analisis Penerimaan Aplikasi Buku Pelaut Online (BPO) Menggunakan Metode Teknologi Acceptance Model (TAM) Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan*. 9(1), 66–82.
- Ningrum, N. L., Satriyo, G., & Wahyudi, I. K. (2022). DISCOVERY : Jurnal Kemaritiman dan Transportasi. *Jurnal Kemaritiman Dan Transportasi*, 4(2), 59–69.
- Nuzulia, A. (2020). *Pengurusan Buku Pelaut KSOP Kelas I Tanjung Emas. April*, 5–24.
- Perhubungan, M. (2017). *Instruksi Menteri Perhubungan Republik Indonesia*.
- Pratiwi, Henny Prayudi, A., Sinaga, K., Mahyudanil, M., & Aditi, B. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Herfinta Farm and Plantation. *Journal of Global Business and Management Review*, 4(2), 72. <https://doi.org/10.37253/jgbmr.v4i2.7268>
- Putri, F., Amanda, N., Fitrah, I., Mayang Sari, F., & Yolanda Putri, H. (2023).

- Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial Reformasi Birokrasi Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Di Kota Padang. *Number*, 2(10), 2023–2054.
- Putri, F. K., Tumbel, A. L., & Djemly, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Matahari Department Store Di Mantos 2. *Jurnal EMBA*, 9(1), 1428–1438. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/33202>
- Saleh, R., & Rahayu, S. (2022). Jurnal Maritim Bina Bahari. *Vol. 03. No.01 Februari*, 3(1), 51–66.
- Sari, N., & Khalid, J. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cillo Coffee. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 2022. <https://doi.org/10.46306/vls.v3i2.218>
- Sariatin, S., & Ekawati, C. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5, 1258–1261. <https://doi.org/10.37034/infeb.v5i4.772>
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Satriyo, G., Janoko, D., Studi Ketatalaksanaan Pelayanan Niaga dan Kepelabuhanan, P., & Kelautan Banyuwangi, A. (2018). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Mewujudkan Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pelabuhan Tanjung Wangi Banyuwangi Implementation Of Government Regulation Number 15 Of 2016 Realizes Service User Satisfaction On Tanjung Wangi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 2460–9471.
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62.
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 3(1), 241. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>

- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sutriana, L. (2022). Sistem Informasi Buku Pelaut Dalam Pelayanan Publik di Bidang Kepelautan. *Asia-Pacific Journal of Public Policy*, 8(2), 96–107. <https://doi.org/10.52137/apjpp.v8i2.139>
- Syafri, Ahmad, F., & Badaruddin. (2023). Pengaruh Fasilitas Pelabuhan, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelindo Terminal Petikemas Bitung. *Ezenza Journal*, 2(2), 168–182.
- Tabrani. (2022). Perbedaan antara Penelitian Kualitatif (Naturalistik) dan Penelitian Kuantitatif (Ilmiah). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 1349–1358.
- Wulandari, S. (2017). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(9), 1–18.
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi *Respon Publik*, 13(2), 75–82. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/download/2127/2030>