

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A. (2011). *Perencanaan pembangunan transportasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ahmad, B., & Si, M. (2018). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. Bandung : Manggu Makmur Tanjung Lestari
- Alma, B. (2007). *Manajemen pemasaran & pemasaran jasa*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Beraukab.go.id. 2019. *Pariwisata Kabupaten Berau – Kalimantan Timur - Berau Batiwakkal*. [online] Available at: <<https://beraukab.go.id/>> [Accessed 1 August 2022].
- Esdm.go.id. 2018. *Kementerian ESDM RI - Site*. [online] Available at: <<https://www.esdm.go.id/>> [Accessed 1 August 2022].
- Hidayat, R. (2016). Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Pada Pelabuhan PT.Pelindo I (persero) Sri Bayintan Kijang. *Skripsi*. Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjungpinang.
- Jauhari, M. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Serta Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Lumajang. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama. Lumajang.
- Jusna, J., & Nempung, T. (2016). Peranan Transportasi Laut Dalam Menunjang Arus Barang Dan Orang Di Kecamatan Maligano Kabupaten Muna. *Jurnal Ekonomi UHO* 1(1): 189-200.
- Nasution, L. M. (2017). Statistik deskriptif. *Hikmah*, 14(1), 49-55.
- Kaltimprov.go.id. 2016. *Website Portal Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur*. [online] Available at: <<https://www.kaltimprov.go.id/>> [Accessed 1 August 2022].
- Sholikhah, A. (2016). Statistik deskriptif dalam penelitian kualitatif. *KOMUNIKA: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(2), 342-362.
- Umami, A. (2021). *Konsep Dasar Biotatistik*. Kediri : Pelita Medika.
- Pratama, A., & Indriani, F. (2012). Studi Mengenai Kualitas Pelayanan Pln Upj Semarang Selatan. *Disertasi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Prawira, I., & Wibowo, C. E. (2008). Peluang Pengembangan Angkutan Khusus Ke Bandara Ahmad Yani Semarang. *Disertasi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Robi, A. (2021). Peranan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Kelautan Di Pelabuhan Penyeberangan Wilayah Jepara-Karimun Jawa. *KARYA TULIS*.

- Sudana, I. K., & Anggreni, Y. N. L. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22(2), 555-561.
- Susilawati, E., & Mulyana, A. (2018). Pengaruh Penjualan dan Biaya Operasional terhadap Laba Bersih pada PT Indocement Tunggul Prakarsa (Persero) Tbk Periode Tahun 2010-2017. *Organum: Jurnal Saintifik Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 74-87.
- Taviprawati, E., Sembiring, V. A., & Tarigan, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel *Inter-Continental* Jakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 24(1).
- Wibowo, W., & Chairuddin, I. (2017). Sistem angkutan multimoda dalam mendukung efisiensi biaya logistik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 4(1), 25-38.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta : PT Indeks.
- Wulan, D. A. Y. U. (2019). Analisis Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap Consumer Satisfaction Minimarket 212 Di Kota Medan. *Al-Muamalat: Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah*, 4(I), 40-61.
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83-90.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *JIEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 923-926.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Pembagian Kuesioner



Lampiran 2 Dokumentasi Pembagian Kuesioner



Lampiran 3 Dokumentasi Pembagian Kuesioner



Lampiran 4 Dokumentasi Pembagian Kuesioner



Lampiran 5 Dokumentasi Pembagian Kuesioner



**POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL**

Lampiran 6 Dokumentasi Pembagian Kuesioner



Lampiran 7 *Speed Boat*



Lampiran 8 Dermaga



Lampiran 9 Keberangkatan Penumpang



Lampiran 10 Dermaga Tampak Depan



Lampiran 11 Ruang Kantor ASDP

