

DAFTAR PUSTAKA

- _____.2008 Undang-Undang Nomor 17, *Pelayaran*
- _____.2015 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015, *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan*
- _____.2015 Peraturan Pemerintah Nomor 64, *Kepelabuhanan*
- Abu bakar, Iskandar, 2013, *Transportasi Penyeberangan*, Jakarta : Transindo Gastama Media
- Bahrul Kirom, Dr. H, 2015, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Reka Cipta, Bandung
- Christie, Rianita Erika, 2020 *Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelabuhan Samarinda hlm 3*
- Fatimah, Siti. 2019 *Pengantar Transportasi*, Myria Publisher, Jakarta
- Fitria Fani rohmatul, 2018, *Analisa Alternatif Rute Angkutan Penyeberangan: Studi Kasus Lintas Jawa Timur, Bali Dan Nusa Tenggara hlm 9*
- Frans John H,dkk, 2018 *Kinerja dan Pelayanan Operasional Pelayanan Operasional Pelabuhan Penumpang Tenau hlm 2*
- Hasoloan Aswan *Pelayanan Kapal dan Barang Berbasis Online pada PT Pelabuhan Indonesia I (PERSERO) Cabang Pelabuhan Belawan*
- Hidayat Eet Saeful, 2019, 43 *Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan hlm 47*
- Isa Muhammad dkk, 2018, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolang hlm 4*
- Mabruwaru VA,2017. *Transportasi hlm 1*

Malisan Johny, 2017, *Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Pelabuhan Balikpapan* hlm 3

Oktaparizki Rio, 2018, *Faktor Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pelabuhan Penyeberangan Ulee Lheue*, hlm 2

Suyono Rudi S, Trimukti Elsa, 2018, *Studi dan Evaluasi Operasional Pelayaran Perintis di Indonesia*, hlm

Syafingi Habib Muhsin, 2017, *Konstitusional Standar Pelayanan Minimal* hlm 4

Syafingi Habib Muhsin, 2017, *Konstitutionalitas Standar Pelayanan Minimal* hlm 218

Wijaya Oki Endrata, 2016, *Optimasi Tingkat Pelayanan Dermaga Pada Pelabuhan Bakauheni Provinsi Lampung* hlm 5