

DAFTAR PUSTAKA

Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.

ANGGRAENI, D. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGUNJUNG PADA JUNGLELAND ADVENTURE THEME PARK SENTUL CITY BOGOR (ANALISIS STUDI KASUS MENGGUNAKAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING)/DESI ANGGRAENI/S1-0214-029/PEMBIMBING I: DR. ISMULYANADJAN., SE, MM/RATNO., SE, MM.

Anugrah, Krisna dan Sudarmayasa., 2020., “*Kualitas Pelayanan Jasa : Akomodasi.*”Kota Gorontalo, Ideas Publishing

Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen pemasaran jasa: strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan.* Scopindo Media Pustaka.

Cindy, I. A. K. (2022). PELAYANAN PEMANDUAN TERHADAP KESELAMATAN DAN KEAMANAN KAPAL SESUAI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) CABANG TANJUNG

Cindy, I. A. K. (2022). PELAYANAN PEMANDUAN TERHADAP KESELAMATAN DAN KEAMANAN KAPAL SESUAI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI PT PELABUHAN INDONESIA (PERSERO) CABANG TANJUNG

Fandy Tjipton. " *Pemasaran Jasa*", Andi Yogyakarta, 2014. Fatihudin, Didin dan Firmansyah. " *Pemasaran Jasa*", Deepublish, 2019.

Hutabalian, Y. H., & Kalangi, J. S. (2015). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. *Acta Diurna Komunikasi*, 4(3).

Karlina, E., Rosanto, O., Saputra, N. E., Sitasi, C., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, 3(1), 7-16.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan, Edisi Kesebelas, Jilid 2. Jakarta. Penerbit: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*, PT. *Prenhallindo*, Jakarta, 2000.

Lupiyoadi, Rambat. " *Manajemen pemasaran jasa*." (2018)

Pabidang, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dokter Dalam Sistem Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan Dan Puskesmas Se-Kabupaten Pamekasan* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945).

Prosedur pelayanan PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Teluk Bayur.

Rahmawati, T. (2022). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Studi Kasus Pelaksanaan PKB Di Dinas Perhubungan Kota Payakumbuh. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 2(2), 532-548.

Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Gramedia Pustaka Utama.

