

DAFTAR PUSTAKA

- Awang Pradana Zakaria, 2019, Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Depo Tanto 5, *Stia dan Manajemen Kepelabuhanan Surabaya*.SKRIPSI
- Ayu Suryani, 2020 Analisis Peranan Freight Forwarder Dalam Proses Pengiriman Barang Ekspor Melalui Transportasi Laut PT Deros Indah , *STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA*, SKRIPSI
- Deby Gity Carreza, 2020, Analisis Kualitas Di Era Pandemi Covid-19 Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pengawasan Bea dan Cukai Juanda, *Stia Dan Manajemen Kepelabuhanan Surabaya*,SKRIPSI
- Desy Ramadhani Harahap, 2021 Tri Niswati Utami, analisis gejala klinis dan peningkatan kekebalan tubuh untuk mencegah penyakit covid19 "(Journal of Health Research" Forikes Voice") *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"* 12 (2), 162-165
- Ibrahim, Malik, and Sitti Marijam Thawil. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4.1 (2019): 175-182.*
- M rizal H , 2020, Analisis Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Emkl Pt. Aman World Logistics, *Stia Dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya*. SKRIPSI
- Marcella, Icha, et al. "Determinasi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3.1 (2022): 286-300.
- Masmul yadl (2019) analisi pengaruh kualitas pelayanan jasa emkl terhadap kepuasan pelanggan di PT Lina Cargo Semarang, *Stia Dan Manajemen Kepelabuhanan Barunaati Surabaya*. SKRIPSI
- Muhammad Rizqi,2021, Peranan Jasa Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL), *Stie Mahardhika Surabaya*.SKRIPSI
- Normasari, Selvy, Srikandi Kumadji, and Andriani Kusumawati. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 6.2 (2013).
- Prasetio, Ari. "Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan." *Management Analysis Journal* 1.1 (2012).

- Rinaldi, Rudi. "Analisis kualitas pelayanan publik." *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal* 2.1 (2012): 22-34.
- Rohaeni, Heni, and Nisa Marwa. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ecodemica* 2.2 (2018): 312-318.
- Rohaeni, Heni, and Nisa Marwa. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ecodemica* 2.2 (2018): 312-318.
- Woro, Mardikawati, and Farida Naili. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 2.1 (2013).