

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, P. F., Widyawati, N., Wijonarko, G., & Mudayat. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Kapal terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Divisi Properti dan Rupa-Rupa Usaha PT Pelindo. *JUTRANIS*, 3(1).
- Aristiani, P. N., & Yenita. (2023). Analysis of the Effect of Service Quality on Passenger Satisfaction and the Impact on Passenger Loyalty. *Jurnal Penelitian Transportasi*.
- Damayanti, A., Kalangi, M. H. E., Prastyorini, J., & Widyawati, N. (2024). Pengaruh Prosedur Kerja, Waktu dan Tenaga Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan di PT IDT Trans Agency Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis (JUTRANIS)*, 1(2). <https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jut/article/view/154>
- Haeruddin, M. I. W. (2024). Exploring the Effect of Reliability and Responsiveness on Customer Satisfaction at Kadron Photography. *Asian Journal of Education and Social Studies*, 50(11), 315–325. <https://doi.org/10.9734/AJESS/2024/v50i111656>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Hazizah, N. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Trans Mebidang. *Jurnal Manajemen Transportasi*.
- Henseler, J. (2021). *Composite-Based Structural Equation Modeling: Analyzing Latent and Emergent Variables*. Guilford Press.
- Hidayat. (2024). *Analisis Produktivitas Tenaga Kerja dalam Mendukung Efisiensi Operasional Pelabuhan*.
- Hidayat, R., Rasyid, A., & Pasolo. (2024). Service Quality on Customer Loyalty: Mediation of Customer Satisfaction. *Journal of Business and Management Studies*.
- Jacksen, & Slamet. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Transportasi Daring. *Jurnal Manajemen Transportasi Dan Logistik*.
- Kalangi, M. H. E. (2021). *Administrasi Pelayanan Niaga*. Scopindo Media Pustaka.
- Kline, R. B. (2023). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (5th ed.). Guilford Press.
- Komariyah, S., Marzuki, S., Kalangi, M. H. E., & Arisanti, D. (2025). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Kapal terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Inaportnet. *Jurnal Administrasi Bisnis (JUTRANIS)*, 2(1). <https://www.jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jut/article/view/225>
- Mu'azam, E. S. N., Mudayat, Kristiawati, I., & Widyawati, N. (2024). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Suboka Pratama Trans. *JUTRANIS*, 1(2).
- Nua, A. N., Soedarmanto, Kristiawati, I., & Mudayat. (2025). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Kece

- Express Surabaya. *JUTRANIS*, 2(2).
- Oliveira. (2022). Airport Service Quality Perception and Flight Delays. *Journal of Air Transport Management*.
- Pratama, R. A. P., & Kristiawati, I. (2023). Pengaruh marketing communication, experiential marketing, dan customer trust terhadap customer loyalty pada PT. Andalan Pacific Samudra. *Yos Soedarso Economics Journal (YEJ)*, 5(3), 52–69.
- Rachman, J. A., Prastyorini, J., Wijonarko, G., & Kalangi, M. H. E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JUTRANIS)*, 1(2).
<https://www.jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jut/article/view/188>
- Rianda, T. L., Arisanti, D., Wijonarko, G., & Mudayat. (2026). Analisis Sistem Informasi Logistik dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi pada J&T Express. *JUTRANIS*, 3(1).
- Safitri, & Siagian. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada JNT Express. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Saragih. (2024). Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Faktor Penentu Loyalitas pada Layanan Transportasi Online Grab. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In C. Homburg, M. Klarmann, & A. Vomberg (Eds.), *Handbook of Market Research*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8_15-2
- Setiawan, E. B., Nurhayat, S., Maghfira, Z. I., & Ningtyas, M. F. (2024). Enhancing Purchasing Decisions Through Reliability and Responsiveness: Exploring Customer Satisfaction as a Mediating Factor for Indonesian Expedition. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(4). <https://doi.org/10.38035/jim.v3i4.2031>
- Setiawan, R. (2025). Analysis of Service Quality, Trust, and Price on Customer Loyalty of Maxim. *Journal of Business and Management Studies*.
- Shrestha, P. M. (2021). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Management Dynamics*, 24(2).
<https://doi.org/10.3126/md.v24i2.50041>
- Statistik, B. P. (2025). *Perkembangan Transportasi Laut Domestik Bulan November 2025*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id>
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., Burhanuddin, & Olan, F. (2021). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty of Bank Customers. *Cogent Business & Management*, 8(1).
<https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Surabaya, R. (2026). Pergerakan Penumpang di Pelabuhan Tanjung Perak Selama Arus Mudik dan Balik Lebaran 2026. *Radar Surabaya*.
- Timur, B. P. S. P. J. (2026). *Perkembangan Transportasi Jawa Timur*.
<https://jatim.bps.go.id>
- Tjendana, Y., & Pranitasari, D. (2024). Determinants of Servqual Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in Maritime Transportation and Logistics

Services. *Journal of Maritime Transportation and Logistics*.
Yuliantini. (2025). The Analysis of On-Time Performance, Service Quality, Brand Image, and Promotion on Passenger Loyalty through Passenger Satisfaction. *Journal of Transportation and Service Management*.