

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono. (2002), *Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Edisi Pertama*, CV Alfabeta, Bandung.
- Capt. R.P.Suyono. (2007), *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Penerbit Ppm, Jakarta
- Gramedia. (2022) agen adalah : Pengertian, tugas, dan jenisnya, (online), (<https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-agen/>), diakses tanggal 12 Maret 2024.
- IMO. (2002) Pengertian Kapal Tanker, (online), (<http://repository.pip-semarang.ac.id/1540/6/BAB%202.pdf>), diakses 15 Maret 2024.
- Kementerian Perhubungan (2001), Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 33 Tahun 2001 : Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut, (online),(<https://jdih.dephub.go.id/peraturan/detail?data=DtjGzrB01e28i266erib2G8bP2OnkccDJ8Vyp680L7a98QieQHEAIqT4KGzi5Msw248bkGeOebEg>), diakses 9 april 2024.
- Kementerian Perhubungan. (2002), Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 14 Tahun 2002 : Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang Dari dan ke Kapal, (online), (<https://jdih.dephub.go.id/peraturan/detail?data=5V3Ww0KP2f64kexiCro nHI4TzGc7MqYcQ4fScHhz5RTx4Tv8eiZEdcb8WzIzb6XRv34jsBA9d188C4DxKdc>), diakses 18 Maret 2024.
- Kementerian Perhubungan. (2021) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 59 Tahun 2021 : Tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan di Perairan, (online), (<https://jdih.dephub.go.id/peraturan/detail?data=EidggIwPvpb7feM5kViNf b4ObMNQE8ssi4OZpCcFr8bK4jqsfOZpRWq>), diakses 27 Maret 2024.
- Kementerian Perhubungan. (2022), Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 28 Tahun 2022 : Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar dan Persetujuan Kegiatan Kapal di Pelabuhan, (online), (<https://jdih.dephub.go.id/peraturam/detail?data=3KMK2RCeSBhGJAKY FIptJF4EqWrSz2wz38hdnJAGToIV4jtDqeavGj>), diakses 8 April 2024.
- Lesmini, L., Najoan, D. J., Ruslani, M. N., Firdaus, M. I., Susanto, P. C., & Suryawan, R. F. (2022). Strategi Pelayanan Perusahaan Jasa Keagenan Kapal Dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal. *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviassi*, 1(2), 129 – 139.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (1999), Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 1999 : Tentang Angkutan Diperairan, (online), (<https://peraturan.bpk.go.id/Details/54581>), diakses 9 april 2024.
- Peraturan Pemerintah. (2001), Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2001 : Tentang Kepelabuhanan, (online),

- (<https://peraturan.bpk.go.id/Details/53067/pp-no-69-tahun-2001>), diakses 12 Maret 2024.
- Peraturan Pemerintah. (2009), Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2009 : Tentang Kepelabuhanan, (online), (<https://peraturan.bpk.go.id/Details/4987/pp-no-61-tahun-2009>), diakses online 9 April 2024.
- Rahman Gani Abi. (2023) Peranan Jasa Keagenan Dalam Melayani Clereance In Dan Out Kapal Dengan Sistem Manual Di Pt Global Logistic Agensi Cabang Lamongan, (online), (https://repository.poltekpeelsambar.ac.id/id/eprint/42/1/1304/3191021_ABI%20RAHMAN%20GANI_Bab%20i-ii.pdf), diakses 12 Maret 2024.
- Ridwan, Agus Pamungkas, Andrians Amin Nato. (2021) Implementasi Clereance In – Out Kapal Dengan sistem Inaportnet Di Pelabuhan Banjarmasin. *Jurnal National Seminar on Maritime and Interdicsiplinary Studies 3*, Vol 3, No 1.
- Supriyono, R.A. (2018) *Akuntansi Keperilakuan*, Ugm Press, Yogyakarta.
- Suranto, SE. (2004). *Manajemen Operasional Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Serta Prosedur Impor Barang*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Suranto. (2004), *Manajemen Operasional Angkutan Laut Dan Kepelabuhanan Serta Prosedur Impor Barang*, Pt. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,
- Suryani. (2020) Pengertian Agency Theory, (online), (https://e-journal.uajy.ac.id/26507/3/17%2004%2023408_2.pdf), diakses 17 Maret 2024.
- Suyono, (2003) *shipping : Pengertian Keagenan Dan Agen Kapal*, Ghalia Jakarta, Jakarta.
- Syamsiah Sitti,Novianty Palayukan,Muharmansyah. (2021) Efektivitas Pelaksanaan Jasa Keagenan Dalam Kegiatan Pelayanan Kapal Pada Pt Transcoal Pacific, *Jurnal/Artikel Transportasi dan Aviasi, Jurnal Venus*, Vol 9, No 1.
- Tim Penyusun. (2017) Buku Panduan Tugas Akhir Jurusan Kemaritiman dan Politeknik Negeri Bengkalis.
- Undang – Undang Republik Indonesia. (2008), Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 : Tentang Pelayaran, (online), (<https://jdih.esdm.go.id/storage/document/UU%20No.%2017%20Tahun2008%20Pelayaran.pdf>), diakses 15 Maret 2024.
- Waresix. (2023), Mengenal Jenis – Jenis Pelabuhan dan Berbagai Fungsinya, (online), (<https://www.waresix.com/id/jenis-pelabuhan/>), diakses 05 April 2024.
- Willy Hermansyah. (2014) Dokumen Issc/Sertifikat Keamanan Kapal, (online), (<http://repository.unimar-amni.ac.id/2836/2/Bab%20ACC.pdf>), diakses 17 Maret 2024.
- Yusnida Hotmaria. (2021) Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Pada Pt Sea Asih Lines Kuala Tanjung, *Jurnal Transportasi dan Logistik, Jurnal Uisu*, Vol 16, No 2.
- Fendi P. (2015) Tugas agen, (online), (file:///C:/Users/ASUS/Dow nloads/71-216-1-PB%20(1).pdf), diakses 31 Juli 2024.

- Kotler Laksana. (2018) Pengertian Pelayanan, (online), (prosiding.lp3ijkt.ac.id), diakses 31 Juli 2024.
- Barata. (2018) Pengertian Pelayanan, (online), (<https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/logistik/article/download/2953/1114/5794>), diakses 31 Juli 2024.
- Philip Kotler. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. (online), (<https://jurnal.unpal.ac.id/index.php/jm/article/download/348/295/>), diakses 30 Juli 2024.
- Fisipol Uma. (2022) 3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan. (online), (<https://fisipol.uma.ac.id/3-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-publik-pemerintahan/>), diakses online 30 Juli 2024.
- Daryanto & Setyabudi. (2014) Prinsip – prinsip Pelayanan, (online), (https://repository.bsi.ac.id/repo/files/140455/download/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf), diakses 30 Juli 2024.
- Nurhadi. (2018) Pengertian Jasa, (online), (https://repository.bsi.ac.id/repo/files/140455/download/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf), diakses 31 Juli 2024.
- Nasution. (2015) Karakteristik Jasa, (online), (<http://repository.stei.ac.id/4147/3/BAB%202.pdf>), diakses 31 Juli 2024.