

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Purnomo, Temmy Ario. (2009) *Meningkatkan Kinerja Pelayanan Pemanduan Guna Terciptanya Pelayanan Jasa Kapal Yang Optimal Di Divisi Kepanduan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta. Jurnal Logistik D III Transportasi UNJ. Vol II No. 2 Oktober 2009. (Online) Diakses 10 Maret 2024.*
- Adi, S. (2016). *Latihan Mental Atlet Dalam Mencapai Prestasi Olahraga Secara Maksimal. Prosiding Seminar Nasional Peran Pendidikan Jasmani Dalam Menyangga Interdisipliner Ilmu Keolahragaan, 143–153. (Online) diakses 20 Maret 2024.*
- Albertha Lolo Tandung, dkk. (2020) *Layanan Pandu Bagi Kelancaran Operasional Kapal. Politeknik Pelayaran Barombong. (Online) diakses 10 Maret 2024.*
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima, Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Elex Media Komputindo.*
- Baskoro, Wahyu. 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Jakarta: Setia Kawan. (Online) diakses 20 Maret 2024.*
- Deni, Darmansyah (2018) *Optimalisasi Peningkatan Pengoperasian Sekoci Penolong Secara Aman Dan Efisien Di Mv. Spb.Sainty General Milik PT.. Surya Indo Bahari. Karya Tulis. (Online) (<http://repository.unimar-amni.ac.id/2711/2/BAB%20II.pdf>). Diakses 20 Maret 2024.*
- Dwiyani Permatasari. (2022) *Apa itu pelayanan Prima?, Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (Online) diakses 20 Maret 2024.*
- Dr. D.A. Lasse, S.H., M.M. (2014). *Manajemen Kepelabuhanan. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.*

- Frimayasa, A., & Administrasi, M. 2017. *Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan*. XVII(1), 65–71. (Online) diakses 20 Maret 2024.
- Firmansyah, E-mail, S. K. N. (2016). *Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan Dan*, 3(1). (Online) diakses 10 Maret 2024
- Hartadi Wijaya. (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemanduan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada PT. Krakatau Bandar Samudera Dengan Metode Servqual*. Universitas Banten Jaya. *Jurnal Teknik*. Vol.01 No. 02 April 2022. Page 101-110. (Online) diakses 10 Maret 2024.
- Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai. (2020) *Standar Operasional dan Prosedu (SOP) Pemanduan Kapal Diperairan Wajib Pandu Kelas I Pelabuhan Dumai*. (Online) diakses 20 Maret 2024.
- Kumparan. (2023) *Pengertian layanan jasa dan contoh-contohnya*. (Online). (<https://kumparan.com/berita-update/pengertian-layanan-jasa-dan-contoh-contohnya-21PuVTrvgId/full>) diakses 20 Maret 2024.
- Kumparan. (2023) *Pengertian Pelayanan dan perannya dalam berbagai bidang*. (Online). diakses 20 Maret 2024.
- Lasma. (2017). *Prosedur Pelayanan Jasa Kapal Masuk Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di PT.. Pelabuhan Indonesia Iii (Persero) Cabang Gresik*.
- Mustanir, Ahmad. (2022). *Pelayanan Publik*. Buku Ajar, Rasya Media Utama, Qiara Media.
- Muhammad, Qomarudin Aziz .(2021). *Proses Berthing Dan Unberthing Km. Mutiara Barat Dan Kesiapan Bongkar Muat Di Dermaga Tanjung Emas Semarang*. (Online). (<http://repository.unimar-amni.ac.id/3448/>) diakses 10 Maret 2024.

- Miar Astiti Ardyana. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kapal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Priok. Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, Universitas Negeri Surabaya.* (Online) diakses 10 Maret 2024.
- PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim. (2022). *Call dan Gerakan Pandu Tahun 2022.*
- PT. *Subholding* Pelindo Jasa Maritim. (2023). *Call dan Gerakan Pandu Tahun 2023.*
- Politeknik Negeri Bengkalis. 2017. *Buku Panduan Tugas Akhir (TA) & Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis.*
- Sriyanto. (1994). upaya untuk mencapai sesuatu. (Online) diakses 20 Maret 2024.
- Yolanda Anastasia Sihombing. (2022) *Loyalitas Pasien.* (Online) diakses 10 Maret 2024.
- Zulkarnain Wildan dan Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima.* Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. (Online) diakses 10 Maret 2024.
- Zulkifli, dkk. (2023) *Analisis Peran Pandu di Alur Perairan Pandu Luar Biasa Pelabuhan Tolitoli di Kelurahan Sidoarjo Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah.* (Online) diakses 10 Maret 2024.