

## 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.*
- Alfalah, Yuha Mukmin. (2019). *Peran Kapal Tunda Dalam Operasi Menyandarkan Kapal Mv. Spil Hana Di Pelabuhan Surabaya.* Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
- Azzadiyah, Salma. (2024). *Kapal Tunda: Pengertian, Fungsi, Jenis, dan Cara Kerjanya.* (Online)(<https://solarindustri.com/blog/kapaltunda/#:~:text=Bantu%20Manuver%20Kapal%20Besar,dermaga%20atau%20keluar%20dari%20pelabuhan.>). Diakses 6 Juni 2024
- Djunuda, Rahmawati. Samaluddin. (2022). *Analisis Tarif Pelayanan Tunda Di Pelabuhan ParePare Berdasarkan Pengguna Jasa 2022.*(Online) Diakses 2 Mei 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.
- Harahap, Nurtika Rahma. (2023). *Proses Peradilan Pidana Secara Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Hukum Pidana Islam.* Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.
- Heizer, J., & Render, B. (2014). *Operations Management (11th ed.).* Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.).* Pearson.
- Maulana, Muhamad Ikhza, dkk. (2020) *Performansi waiting time di Pelabuhan tanjung priok.* (Online) diakses 20 maret 2024.
- Mustanir, Ahmad. (2022). *Pelayanan Publik.* Buku Ajar, Rasya Media Utama, Qiara Media.
- Pracoyo, Antyo, DKK. (2006). *Aspek Dasar Ekonomi Mikro.*

- Politeknik Negeri Bengkalis.2017.*Buku Panduan Tugas Akhir (TA) & Jurusan Kemaritiman Politeknik Negeri Bengkalis.*
- Padilah, Haris. Kurniawan, Ehral. (2022). *Optimalisasi Pelayanan Kapal Tunda Dalam Melayani Olah Gerak Kapal di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.* Program Studi KPN, Politeknik Bumi Akpelni.
- Rastri Paramita,Emilia Octavia.(2021). *Permasalahan Pelayanan Pemanduan dan Penundaan Kapal dalam Sislognas .Buletin APBN Vol. VI. Ed. 5, Maret 2021.* (Online) diakses 2 Mei 2024.
- Sahara, Siti. Rizky, Nur Fajar. (2023). *Pengaruh Proses Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) Terhadap Waktu Sandar Kapal Pada PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Tanjung Priok.* Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta.
- Stroyer Grant Lumiu, Retno Indriyati. (2022). *Penerapan Perairan Wajib Pandu Dan Pelayanan Penundaan Kapal Di Jembatan Mahakam Samarinda.*Program Studi Teknologi Rekayasa Operasi Kapal, Politeknik Bumi Akpelni. (online) diakses 2 Mei 2024
- Toby, Timmyko (2018) *Optimalisasi Pelayanan Keagenan Kapal PT. Bias Delta Pratama melalui Penerapan Standar Operasional Prosedur (sop) Di perairan Pulau galang Batam.* Diploma thesis,Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Semarang.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality, and Satisfaction.* Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (6th ed.). McGraw-Hill.*