

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne, (2008), *The Essence of Services Marketing (Pemasaran Jasa)*, Salemba Empat, Jakarta.
- Amir M.S, (2003), *Ekspor Impor Teori dan Penerapannya*. Penerbit Lembaga Manajemen PPM, Jakarta.
- AS. Moenir, (2001), *Manajemen Pelayaran Umum*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Budi Santoso. (2015), *Buku Keagenan (Agency)*
- Brata, Asep Adya. (2003), *Dasar – dasar Pelayanan Prima*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Drs. H Yusuf Kursani, MM, Wildani Khotami, SE, MM (2020) *e-Jurnal Akademi Maritim Nusantara Banjarmasin, Penanganan Clearance In dan Clearance Out Kapal Tunda dan Tongkang di pelabuhan Trisakti*, (Online), (<https://annus-bjm.ac.id>).
- Fred Luthans, (2006), *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*, PT. Andi Yogyakarta.
- Gronross Christian, (1990), *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in services competition*, Massachuserts: Lexing Books.
- Herry Widodo, Haris Padilah, Siti Nur Fadhilah (2020) *e-Jurnal Politeknik Bumi Akpelni Semarang, Mekanisme Pelayanan Jasa Keagenan Kapal MV. Adhiguna Tarahan Pada PT. Pelayaran Bahtera Adhiguna Cabang Merak Banten*, (Online), (<https://e-Journal.akpelni.ac.id>).
- Jurnal Maritim* Vol 10. No 1 Juni 2020.
- Kamus Bahasa Indonesia, (*Tim Reality Publisher*), h. 43
- Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM. 33 Tahun 2001 *Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut*.
- Kokasih, Engkos dan Hananto Soewondo, 2007, *Manajemen Perusahaan Pelayaran*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Loina, (2001), *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik*, CV Lakolo, Jakarta.
- Mulyadi (2010), *Sistem Akuntansi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Peraturan Undang – undang Republik Indonesia. Nomor 21 Tahun 1992, *Tentang Perkapalan*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. *Tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal*, Nomor PM 11 Tahun 2016.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Nomor 69 Tahun 2001, *Tentang Pelabuhan*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Nomor 17 Tahun 2008, *Tentang Pelayaran*.

- Peraturan Undang – undang Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Nomor 01 Tahun 2010, Tentang *Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar*.
- Philip Kotler. 2002/2008, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium Jilid 2*, PT. Herlandino, Jakarta.
- Poerwadarmita (2003), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta.
- Sampara Lukman (2000), *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Stia Lan Press, Jakarta.
- Setiawan Samhis, (2017), <http://www.gurupendidikan.co.id/fashion-pengertian-fungsi-manfaat-ciri-contoh/>.
- Suyono R. P., Capt., (2007), *Shipping Pengangkutan intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, Edisi Revisi, PPM, Jakarta.
- Suyono, (2005), *Kamus Besar Bahasa Indonesia* : 115.
- Sulistiono. 2018. *Proses Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Niaga di Pelabuhan Banten Oleh PT. Surya Teratai Cabang Banten*.
- Triadmodjo Bambang, (2010), *Perencanaan Pelabuhan*, Penerbit BETA OFFSET, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Yusnidah, Hotmaria Lenawati Br. Situmorang (2021) *e-jurnal Politeknik Adhiguna Maritim Indonesia, Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Pada PT. Sea Asih Lines Kuala Tanjung*, (Online), ([http://jurnal .uisu.ac.id](http://jurnal.uisu.ac.id))
- Zeithml, Bitner, dan Gremler, (2009), *Services Merketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.