

DAFTAR PUSTAKA

- Al Yusril, (2020). Prosedur Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dan faktor-faktor yang mempengaruhinya (studi kasus di pps Bitung, Sulawesi utara), Program Studi Pengelolaan Pelabuhan Perikanan Jurusan Penangkapan Ikan Politeknik Pertanian Negeri Pangkep.
- Ardian Candra Kristianto, (2010). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Servis Bengkel PT. Bengawan Abadi Motor (Nasmoco Solo Baru), Program Studi Dipolma III Manajemen Pemasaran Fakultas Maret, Surakarta .
- Eunike A. M Warong, (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Terminal Peti Kemas Bitung, Politeknik Negeri Manado Program Studi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis, Manado.
- Jefri, dkk. (2016). Implementasi Kebijakan Tentang Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) (Studi Kasus di Kantor Syahbandar Dan Otoritas Pelabuhan Kijang) Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah, Stisipol Raja Haji Tanjungpinang.
- Martono, 2017. Transportasi Di Perairan. Jakarta : PT Raja Gravindo Persada Muhammad Jainuri, Skala Pengukuran, dalam www.academia.edu/5077784/skala-pengukuran (diakses pada 13/08/2021).
- Meydia Hendra Yani (2014). Peran Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Tanjungpinang Dalam Upaya Peningkatan Keselamatan Pelayaran di Tanjung Pinang, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Maritim Raja ali Haji TanjungPinang.
- Normalita Eko Putri, dkk 2016. Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Syahbandar Dalam Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar kapal Perikanan.
- Nanang Tasunar, (2006) *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Kepada Pelanggan*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia.
- Republik Indonesia, (2008) *Undang-undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*. Jakarta.

Sonhaji, (2018) Pemberian Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dalam Upaya Pemenuhan Keselamatan Berlayar, *Administrative Law & Governance*, Vol.1 (Edisi 3), Journal ISSN 2621-2781.

Tjiptono dan Sunyoto (2012: 152). Kualitas Menurut para Ahli yang dikutip oleh Tjiptono dan (Abu bakar dan Siregar, 2010 : p.2).

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 36 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 82 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar.

