

DAFTAR PUSTAKA

- Endiana, I., & Suryandari, R. (2017). Analisis Efisiensi Pelayanan Keagenan Kapal pada Pelabuhan di Indonesia. *Jurnal Transportasi Maritim*, Vol. 5, No. 2, hlm. 45-62.
- Habeahan, H, R., (2024). Kinerja Agen Diatas Kapal Dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Di PT. Putra Andalas Samudera Dumai. *Journal of Maritime and education*, 6(1), 615– 626. <https://doi.org/10.54196/jme.v6i1.129>
- Ivana, A.L., & Mutriyona, H. (2021). Fungsi dan Peran Dermaga dalam Transportasi Laut. *Jurnal Teknik Transportasi Laut*, Vol. 6, No. 3, hlm. 25-39.
- Kalangi, A. (2020). *Pentingnya Transportasi Laut dalam Perdagangan Internasional*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 82 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kevin, D.P. (2021). *Jenis dan Fungsi Kapal dalam Perdagangan Maritim*. Jakarta: Pustaka Bahari.
- Lesmini, L., J. Najoran, D., Nurman Ruslani, M., Iqbal Firdaus, M., Candra Susanto, P., & 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. <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i2.60>
- Marjohan & Matahari, D. (2023). Prosedur Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Dipelabuhan Batam Pada Perusahaan PT. Royal Pasific Batamindo. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Seholastic*, 7(3). <https://doi.org/10.36057/jips.v7i3.621>
- Miro, D. (2015). *Pengantar Transportasi dan Logistik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 59 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Usaha Keagenan Kapal. Dapat diakses di: <https://jdih.dephub.go.id/>
- Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 1999 tentang Pelayanan Jasa Keagenan Kapal. Dapat diakses di: <https://peraturan.go.id/>
- Ristiani, I. Y. (2020). *Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik*, di Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat.

- Rumulus, W & Ariesanto, E. P. A. A. (t.t.). Analisis Kualitas Pelayanan Penumpang Angkutan Laut di Pelabuhan YosSoedarso Tual Maluku. <https://doi.org/10.30649/japk.v13i1>
- Salim, A. (2015). *Manajemen Transportasi Maritim dan Logistik Global*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Santoso, B. (2015). *Prinsip Dasar Hukum Keagenan Kapal*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Septiyani, D., dkk (2024). Proses Penanganan Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Dengan Sistem Inaportnet Di PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Belawan. *Journal Of Maritime And Education*, 6(1), 627–634. <https://doi.org/10.54196/jme.v6i1.130>
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suyono, R.P. (2015). *Dasar-Dasar Keagenan Kapal dan Hukum Maritim*. Jakarta: Penerbit Ilmu Bahari.
- Tanjung, R., & Hajar, S. (2018). Pelayanan Umum dalam Transportasi Laut. *Jurnal Administrasi Maritim*, Vol. 6, No. 2, hlm. 12-27.
- Tawaris, M. T. (2021). Pelayanan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Asing Pada PT. Pelayaran Batam Samudra di Pelabuhan Batu-Ampar Pulau Batam. 1. <https://ejournal.amc.ac.id/index.php/JIKEN>