

DAFTAR PUSTAKA

- Elvan, Sri Ayu. Dkk. Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama Di Tanjung Priok. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*. Vol 01 No 01, Mei 2019.
- Febrian, Wenny Desty. 2022. Manajemen Sumber Daya Manusia. Eureka Media Aksara. Jawa Tengah.
- Maulana, Ade Syarif. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*. Vol 7, No 2, November 2016.
- Menurut Scribd 2021 (Online). Pengelolaan Sumber Daya Manusia: Hasriany Huzain. <https://id.scribd.com/document/556549511/Sdm-Hasriany-Huzain-90500120116-Dikonversi>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2025.
- Menurut OSF 2024 (Online). Manajemen Sumber Daya Manusia: Eka Rahmawati. <https://osf.io/yvjcb/download>. Di Akses Pada Tanggal 20 Maret 2025.
- Menururt UMA 2024 (Online). Pengertian Pelayanan: W. Afandy. https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/1403/5/141801078_file%205.pdf. Di Akses Pada Tanggal 22 Maret 2025.
- Pangihutan, Anton. Dkk. Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Dan Komunikasi Interpersonal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*. Vol 03, No 02, Juli 2016.
- Sulistiyowati wiwik. 2018. BUKU AJAR Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasi. UMSIDA PRESS. Sidoarjo.
- Sugiyanto. Analisis Kualitas SDM Dan Layanan Keagenan Perusahaan Pelayaran Nasional di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Logistik (JMBTL)* Vol. 7 No. 2 Mei 2021.

- Taufik. M. Analisis Sumber Daya Manusia Dan Layanan Keagenan Di PT. Wasaka Indonesia Jaya Dumai. *Seminar Nasional Industri Dan Teknologi (SNIT)*. Politeknik Negeri Bengkalis.
- Tim Penyusun, (2017), Panduan Penyusunan Tugas Akhir dan Skripsi Program Diploma Tiga dan Sarjana Terapan Tahun 2017, Bengkalis, Riau, Indonesia.
- Yusnidsah, Fazalurrahman. M. Upaya Perbaikan Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan Kapal Pada PT. Ansari Shipping Batam. *Jurnal Of Maritime And Education*. Vol,3, No.2, Agustus 2021.