

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R., & Taharuddin. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan jasa keagenan kapal dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan pelayaran. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 11(1), 45–56.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 83–95.
- International Organization for Standardization. (1994). ISO 8402: Quality management and quality assurance — Vocabulary. ISO.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Jakarta: Kemenhub RI..
- Lesmini, L., Najosan, D. J., Ruslani, M. N., Firdaus, M. I., Susanto, P. C., & Suryawan, R. F. (2023). Strategi pelayanan perusahaan jasa keagenan kapal dalam menangani kedatangan dan keberangkatan kapal. *Jurnal Kemaritiman dan Logistik*, 6(2), 55–70.
- Mantow, N., Pasyah, A. C., & Suhartini. (2022). Analisis pengaruh peran agen dan pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan jasa shipping agent ditinjau dari perspektif manajemen mutu. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 9(3), 120–132.
- Pesireron, E. D., Firdaus, M., & Dimyat, M. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dokumen e-pas kecil berbasis kepuasan pemilik kapal. *Jurnal Transportasi Maritim Indonesia*, 7(1), 15–27.
- PT Pelabuhan Indonesia (Persero). (2022). Laporan tahunan PT Pelabuhan Indonesia

- Soegiharto, F., Prastyowati, A. H., & Astuti, D. D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, dan kepercayaan terhadap kepuasan operator kapal dalam pengurusan SPB. *Jurnal Manajemen Pelabuhan*, 5(2), 88–101.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Alfabeta
- Suhartapa, (2016). Strategi Meraih Dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnalekonomijanavisi*(13)
- Tim Penyusun. (2025) Panduan Skripsi, Tugas Akhir & Laporan Akhir, Politeknik Negeri Bengkalis.