

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R., & Taharuddin. (2024). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Pembangunan*", 13(2), 170–180.
- Ayuning Tyas, Ajeng. (2023) "Upaya meningkatkan kinerja keagenan dalam menunjang kelancaran Operasional di PT. Sahabat Pelayaran Indonesia".
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). "Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi". In *Ideas Publishing* (pp. 1–84).
- Ayu Johanda Putri, I., & Rahayu, T. (2022). "Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal 7 Samudra*", 7(1).
- Cito, C., & P. Sianturi, S. (2021). "Tata Cara Pelayanan Kapal Di Pelabuhan Pada Pt. Admiral Lines Cabang Panjang Bandar Lampung". *Journal of Maritime and Education (JME)*, 3(1), 194–201.
- Dewi, Kusuma., Dkk. (2021) "Analisis Peningkatan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal PT. Oremus Bahari Mandiri Di Pelabuhan Tanjung Perak".
- Dr.Teddy Chandra, SE., MM, dkk, (2020) "Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty", CV IRDH, Purwokerto
- Elvan, S. A., Hindianthoro, S., & Yahya. (2019). "Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Keagenan PT. Pelayaran Ekanuri Indra Pratama Di Tanjung Priok Jakarta". *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 1(1), 37–45.
- Rafli Pradana, Muhammad., Yozar Firdaus Amrullah., dkk. (2025) "Peran PT Wasaka Samudera Karya Dalam Pelayanan Jasa Keagenan Kapal The Role of PT Wasaka Samudera Karya in Ship Agency Services", Vol. 2 No.1, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
- Gunawan Malau, April., Desamen Simatupang, dkk. (2019) "Upaya Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Guna Menambah Jumlah Kunjungan Kapal Pada PT Pertamina TBBM Cabang Pontianak", Vol. 1 No. 1.

Halim, Fitria., Zukhruf Kurniullah,. dkk. (2021) "*Manajemen Pemasaran Jasa*", Yayasan Kita Menulis, Medan.

Hanna Ester Kalangi, Meyti. MM., M.Mar, (2020) “Administrasi Pelayaran Niaga”, Scopindo Media Pustak, Surabaya.

Prosiding Seminar Nasional SMIPT, (2021) “*Prosedur Penerbitan Sertifikat Keselamatan Kapal Barang Dan Surat Persetujuan Berlayar Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Parepare*”.

RH Rahmat, (2021) “*Keagenan Kapal*”, Universitas Amni Semarang : Semarang.

Rosaria Santi, Irnita., Hadiansyah,. dkk. (2023) "*Sistem Manajemen Operasional Keagenan Kapal Pada PT. Anugerah Mahadaya Nusantara*", Vol. 3 No. 1.

Sianipar, M. J., & Ginting, D. (2024). "*Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Hambatannya. Journal f Social Science Research*", 4(1), 11711–11721.

Sugiyanto. (2021) "*Analisis Kualitas SDM dan Layanan Keagenan Perusahaan Pelayaran Nasional di Indonesia*".

Thamrin, M. (n.d.). "*Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Dan Komunikasi Interpersonal Pada Services Quality of Ship Agency Services and Interpersonal Communication in Shipping Companies*". 03(2), 217–225.

Tim Penyusun. (2017) "*Panduan Penyusun Tugas Akhir dan Skripsi Program Diploma Tiga dan Sarjana Terapan*, Politeknik Negeri Bengkalis.

Syukri, Muhammad. (2025) "*Analisis Hukum Normatif tentang Regulasi Jasa Pelayaran Keagenan Kapal di Indonesia Menurut UU No.66 Tahun 2024*", Volume 9 Nomor 2.

Ummah, M. S. (2019). "*Strategi Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Kapal Aksar Saputra 08 Di Pelabuhan Nusantara Raha*". Title. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.

Undang Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.

Winarni, Endra. (2021) "*Analisis Faktor Penentu Daya Saing Bisnis Melalui Technovation Pada Perusahaan Keagenan Di Semarang*, Jurnal Saintek Maritim, Volume 21 Nomor 2.

Yusnidah, & Muda, H. (2019). "*Strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Kapal Pada Pt. Karana Line Cabang Belawan. Journal of Maritime and Education*, 1(2), 39–44.