

## DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Arianto, Nurmin. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung . Skripsi, Universitas Pumulang. Di akses dari <http://openjurnal.unpam.ac.id/index.php/JPK/article/view/856>
- Al-Qur'an KEMENAG In Word.
- Boediono, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Daryanto, Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Djam'an Satori, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- 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. <https://doi.org/10.51578/j.sitektransmar.v1i1.11>
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. 2006. *Service Management*. New York: McGraw-Hill. <https://www.kajianpustaka.com/2022/01/pelayanan-pelanggan.html?m=1>
- Ismayanti, *pengantar pariwisata*, (Jakarta: Grasindo, 2005), <http://aksarsaputra.blogspot.com>
- Kasmir, 2005, *Etika Costumer Service*, Raja Grafindo Persada : Jakarta.

- 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), <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i2.6>
- Marwa. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pelni Pelabuhan Labuan Bajo Kabupaten Manggarai Barat. Skripsi, universitas Muhammadiyah Makassar.
- Muslim dan Muhammad Rachmadi. "Manajemen Pelayanan Publik Dalam Prespektif Islam (Studi Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru)". *juris* 14 No. 2 (2015)
- Nurhadi, "konsep pelayanan prespektif ekonomi syariah". *ekonomi dan bisnis* 2 No. 2 (2018)
- Po, Abas, Sunaraya, dkk. *kewirausahaan*. Yogyakarta: cv Andi oftest. 2001
- Putri Ayu, A. 2018. *Studi Komperatif Pelayanan Taksi Online Dan Taksi Konvensional Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Prespektif Ekonomi Islam*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Ratmino & Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sukrisno, 1995. *Strategi Pemasaran*. Edisi-2: Yogyakarta
- Yusnida, Dra., M.Pd, Hidayat, Muda. (2019). strategi Meningkatkan Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Kapal Pada PT. Karana Line Cabang Belawan. *journal of maritime, and education*, 1(2) <https://ejournal.amimedan.ac.id/index.php/jme/login>

- Tjiptono, F. 1998. *Strategu Pemasaran*. Edisi-2 Yogyakarta
- Triton. 2007. *Manajemen Strategis Terapan Perusahaan Dan Bisnis*. Yogyakarta.
- Utami, T., & Mutiara Dewi, A. (2020). Peningkatan Pelayanan Muatan Kendaraan pada Kapal KM. Mutiara Timur 1. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 22(2), 147–155. <https://doi.org/10.37612/gema-maritim.v22i2.109>
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayaran Publik.
- Winardi. *Enterpreneurn & Exterperneurship*. Jakarta : Kencana 2004
- Wahyuni, E. T., & Rubiyanto, A. (2021). Peningkatan Pelayanan Calon Penumpang Kapal Studi Kasus di Perusahaan Pelayaran. *Dinamika Bahari*, 2(2), <https://doi.org/10.46484/db.v2i2>.

