

Daftar Pustaka

- Akbar, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengunjung Wisata Kampoeng Kidz Kota Batu). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya Malang*, 4(1), 24–34. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/2518/2287>
- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian. *Education Journal*.2022, 2(2), 1–6.
- Andika, B. W., & Sari, R. C. (2021). Analisis pengaruh kompetensi kemampuan komunikasi terhadap kesiapan kerja akuntan. *Jurnal Profita*, 9(6), 41–64.
- Anggraeni, W., & Yuniarsih, T. (2017). Dampak Tata Ruang Kantor Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 2(2), 1. <https://doi.org/10.17509/jpm.v2i2.8098>
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1104–1116.
- Arwini, N. P. D., & Juniastra, I. M. (2023). Peran Transportasi dalam Dunia Industri. *Jurnal Ilmiah Vastuwidya*, 6(1), 70–77. <https://ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/vastuwidya/article/view/794>
- Bambang Sumali, April gunawan Malau, & Annisa Novia. (2019). Pengaruh Pengadaan Spare Part Dan Perawatan Mesin Kapal Terhadap Kelancaran Keberangkatan Kapal Milik PT. Pertamina Perkapalan Jakarta. *Ejournalstipjakarta*, 1(1), 213–218. <http://ejournal.stipjakarta.ac.id/index.php/>
- Barlian, E. (2016). *Metodologi: Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Jafril (ed.); Vol. 01). Sukabina Press.
- Daminto, C. (2023). Analisis Penerapan Integrated Tug Barge Sebagai Angkutan Batu Bara di PT. Bara Jaya Bersama. *Jurnal Penelitian Rumpun Ilmu Teknik*, 2(2), 21-34.
- Darmaputra, R. T., & Setyadie, W. (2021). Efektifitas Operasional Penanganan Kapal Di Pelabuhan Panjang Kota Bandar Lampung Oleh Pt. Mario Samudera Jaya. *Prosiding Seminar Nasional*, 3(1), 9. <http://ejournal.akpelni.ac.id/index.php/prosiding-nsmis/article/view/196>
- Ghazali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate* (A. Heri (ed.)). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guntara, I. R., Yazid, T. P., & Rummyeni. (2023). Strategi Komunikasi Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kampar Menuju Kota Layak Anak Tingkat Utama. *Public Service And Governance Journal*, 4(1), 1–19.
- Hakim, N., Hamidah, A., Zainuri, M., & Haryanto, R. (2023). Analisis Efektivitas Ketepatan Waktu Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan. *Freakonomics*, 4(1), 1–19.

- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>
- Hasanah, T. (2022). Keterampilan Kerja dan Sikap Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(1), 14.
- Hidayatun, N. (2016). Problem Solving Sistem Penggajian Karyawan Dalam Manajemen Operasional Komputer Menggunakan Pendekatan Sistem. *Indonesian Journal on Computer and Information Technology*, 1(2), 1–9.
- Hotmaria Situmorang & Yusnidah. (2021). Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Menangani Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Pada PT Sea Asih Lines Kualat Tanjung. *Buletin Utama Teknik*, 16(2), 147–151.
- Jayanti, N. D., & Purwanti, S. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 2(1), 3–9.
- Jibril, A. (2017). Efektivitas Program Perpuseru Di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Universitas Airlangga*, 1–8.
- Julianto, B., & Carnarez, T. Y. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Organisasi Professional: Kepemimpinan, Komunikasi Efektif, Kinerja, Dan Efektivitas Organisasi (Suatu Kajian Studi Literature Review Ilmu Manajemen Terapan). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 16. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.592>
- Khairuman, K., Yusnidah, Y., & Sangapta Perangin-angin, A. N. (2022). Peranan Agen Dalam Penerbitan Surat Izin Olah Gerak Kapal Pada Pt. Snepac Agency Asia Cabang Morowali. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 4(2), 441–445. <https://doi.org/10.54196/jme.v4i2.92>
- Khoirul Ulum, A. E., Suyadi, B., & Hartanto, W. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Keterampilan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pabrik Rokok Gagak Hitam Kecamatan Maesan Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(2), 173. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i2.8311>
- Kurniasari, R. R. A., & Oktarina, N. (2020). Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 280–289. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>
- 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 Aviasi*, 1(2), 129–139. <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i2.60>
- Machali, I. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In A. Q. Habib (Ed.), *Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal*

- Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia*, 6(2), 10–14.
- Nasihudin, N., & Hariyadin, H. (2021). Pengembangan Keterampilan dalam Pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 2(4), 733–743. <https://doi.org/10.36418/japendi.v2i4.150>
- Nuraida, N. (2020). Efektifitas Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 1(2), 148–165. <https://doi.org/10.37950/paj.vi.741>
- Nuruly, S., Setyawati, A., Dewi, N. R., Sakti, R. F. J., & Susanto, P. C. (2024). Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Penumpang Kapal Roro. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 13.
- Pohan, D. D. dan U. S. F. (2021). Jenis-Jenis Komunikasi. *Digital Communication over Fading Channels*, 2, 45–79. <https://doi.org/10.1002/0471715220.ch3>
- Premadi, A., & Magdalena, S. (2022). Analisis Pengaruh Keterlambatan Pengadaan Spare Part Kapal Terhadap Kelancaran Keberangkatan Perjalanan Kapal. *E-Journal Marine Inside*, 1(2), 72–88. <https://doi.org/10.56943/ejmi.v1i2.13>
- Putri, A., Rambe, R. N., Nuraini, I., Lilis, L., Lubis, P. R., & Wirdayani, R. (2023). Upaya peningkatan keterampilan membaca di kelas tinggi. *Jurnal Pendidikan Dan Sastra Inggris*, 3(2), 51–62.
- Putri, I. A. J. dan T. R. (2022). Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada Perusahaan Pelayaran. *Jurnal 7 Samudra*, 7(1). <https://doi.org/10.54992/7samudra.v7i1.79>
- Rosliawaty, R., Jumriani, J., & Irawan Perdana, M. (2022). Analisis Proses Bongkar Muat Batu Bara di PT. Surya Bahau Mandiri Di Tarakan. *Jurnal Venus*, 9(1), 49–55. <https://doi.org/10.48192/vns.v9i01.436>
- Sari, V. N., Sari, M. W., & Apriyan, J. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Keterampilan Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap, Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang. *Jim Upb*, 7(1), 99–106.
- Setiono, A., Melinda, B., & Nova. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inapornet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 13(1), 4. <https://doi.org/10.30649/japk.v13i1.89>
- Shohibul Anwar, M., & Nuryaman, D. (2021). Peranan Perusahaan Keagenan terhadap Pengoperasian Kapal Niaga: Studi Kasus. *Dinamika Bahari*, 2(1), 72–85. <https://doi.org/10.46484/db.v2i1.255>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); Vol. 01). Alfabeta Bandung.
- Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya. In S. Budi Sartika (Ed.), *Jurnal Sains Dan Seni Its* (Vol. 6, Issue 1). Umsida Press.
- Sumantika, E., Mukminin, A., & Badar, M. (2021). Pengaruh Keterampilan dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Pada Karyawan Perusahaan Kain Tenun Nurmantika Kota Bima). *EduSociata: Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 4(1), 10–26.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 7.
- Taroreh, F. L. V. P. . L. R. N. (2020). Pengaruh Keterampilan, Pengalaman Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Tri Mustika

- Cocominaesa (Minahasa Selatan). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 281–290.
- Triatmanto, B., & Lawasi, E. S. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen - Fakultas Ekonomi Dan Bisnis - Universitas Merdeka Malang*, 5(1), 16. <https://doi.org/10.53866/jimi.v2i3.109>
- Umar, R., Fadlil, A., & Yuminah, Y. (2018). Sistem Pendukung Keputusan dengan Metode AHP untuk Penilaian Kompetensi Soft Skill Karyawan. *Khazanah Informatika : Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika*, 4(1), 27–34. <https://doi.org/10.23917/khif.v4i1.5978>
- Vanni, K. M., & Nadan, V. S. (2023). Efektivitas Strategi Pemasaran Digital Banking Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(2), 237–248. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i2.197>
- Voller, R., & Hastiadi, F. F. (2024). Analisis Ekspor Batu Bara Indonesia Pada Kawasan Rcep. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 14(2). <https://dprexternal3.dpr.go.id/index.php/ekp/article/view/2300%0Ahttps://dprexternal3.dpr.go.id/index.php/ekp/article/download/2300/1230>
- Wadi, H. (2016). Pengaruh Disiplin Pegawai Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Telen Kabupaten Kutai Timur. *E-Journal Pemerintah Integratif*, 4((4)), 477489. ejournal.pin.or.id
- Wibowo, T. A., Sijabat, P., & Dormawaty, R. (2021). Pengaruh Pelayanan Jasa Keagenan Terhadap Jumlah Kunjungan Kapal Di PT Barakomindo Shipping Dumai Riau. *Meteor STIP Marunda*, 14(2), 14–19. <https://doi.org/10.36101/msm.v14i2.189>
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>