

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2019). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/Ihsan.V1i2.57>
- Arifi, K. (2023). *Optimalisasi Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Di Pelabuhan Merak Banten Pada PT.Serasi Shipping Indonesia*.
- Fiantika, F. R., & Maharani, A. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Issue March).
- Fredy, R. (N.D.). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*.
- Hijeriah, E. M., Aditiya, V., & Andayani, R. (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa PT Federal International Finance (FIF Group) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(2), 6419–6429. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6499>
- Islami, D. Khairul. (2014). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pt. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*. 24.
- Kim & Mauborgne, 2005. (2022). *Stra. Prasiska Yunitatriutami*, 8.5.2017, 2003–2005.
- Lesmini, L., Najoran, D. J., Ruslani, M. N., Firdaus, M. I., Susanto, C., & Suryawan, R. F. (2022). *STRATEGI PELAYANAN PERUSAHAAN JASA KEAGENAN KAPAL KAPAL*. 1, 129–139.
- Mahaputri. (2021). *Kementerian Perhubungan Badan Pengembangan Sdm Perhubungan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Skripsi*.
- Pramana, P. A., Pendidikan, P., & Iv, D. (2021). *Kementerian Perhubungan Badan Pengembangan Sdm Perhubungan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Skripsi*.
- Saputra, G. R. (2023). *Kementerian Perhubungan Badan Pengembangan Sdm Perhubungan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2.
- Sholihin, U. (2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah*, 1(1), 72–97.
- Studi, T., Pada, K., & Pekalongan, D. (2019). *No Title*. 2(April), 41–50.
- Sudiantini, D., & Hadita. (2022). *Manajemen Strategi*. CV. Pena Persada, 1–81. https://fitk.iainambon.ac.id/mp/wp-content/uploads/sites/7/2019/09/Manajemen-Strategi_LANTIP.pdf

- Sugiyono, S. (2023). Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia Dalam Pencapaian Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(2), 111–115.
- Umar, H. (2001). *Strategic Management In Action*.
- Wibowo, T. A., Togatorop, A. L., & Lumban Tobing, L. M. (2020). Optimalisasi Kinerja Karyawan Terhadap Kelancaran Operasional Keagenan Kapal Di Perusahaan Pelayaran. *Prosiding Seminar Pelayaran Dan Teknologi Terapan*, 2(1), 73–87. <https://doi.org/10.36101/Pcsa.V2i1.128>

