

DAFTAR PUSTAKA

- (Sugiyono). (2019) *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (hal. 11). Alfabeta.
- Asti, G.R, Ayuningtyas, E.A, 2020. (2020). *Abstrak*. 01(01), 1–14.
- Ayu, I., Putri, J., & Rahayu, T. 2022. (2022). *Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Pada*. 7(1).
- Dewi, S. M., Khatun, S. S., Pelayaran, A., Surakarta, N., Samudera, D., Cabang, L., & Suryono, M. 2020. (2020). *Disbursement Jasa Keagenan Kapal Di*. 3(2).
- Diah Pranasari, 2022. (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Masa Pandemi. *Jurnal Visionida*, 8(1), 34–49. <https://doi.org/10.30997/jvs.v8i1.5655>
- Heryana, A. 2020. (2020). Hipotesis dalam Penelitian Kuantitatif. *Universitas Esa Unggul*, 1–16.
- Laia, Baziduhu, 2023. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Applied Business and Administration Journal*, 2(2), 1–9. <https://doi.org/10.62201/abaj.v2i2.49>
- Lesmini, L., J. Najuan, D., Nurman Ruslani, M., Iqbal Firdaus, M., Candra Susanto, P., & Suryawan, R. F. 2022. (2022). Strategi Pelayanan Perusahaan Jasa Keagenan Kapal Dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal. *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviassi*, 1(2), 129–139. <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i2.60>
- Machali, I. 2021. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mualawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*.
- Mahmudin 2022. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 22.
- Nurhikmat, A. (2023). (2023). Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Harga dan Kualitas Produk: Literature Review. *KarismaPro*, 13(2), 75–86. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v13i2.1050>
- Peraturan Menteri Perhubungan, 2016. (n.d.). *PM_11_TAHUN_2016_TENTANG_PENYELENGGARAAN_DAN_PENGUSAHAN_KEAGENAN_KAPAL.pdf*.
- Rezky, A., Amin, S., & Adil, M. 2018. (2018). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS*. 7, 65–77.
- Rokhmad Budiyo, 2020. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Pt Telkom Semarang. *JURNAL CAPITAL: Kebijakan Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 20–29. <https://doi.org/10.33747/capital.v3i2.36>
- Sahir 2016. (n.d.). *E-Book Metodologi Penelitian Syafrida*.
- Sambodo Rio Sasongko, 2021. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sinollah, & Masruro, 2019. (2019). Berdasarkan analisis jalur, variabel kualitas

layanan tidak memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Yang mempengaruhi langsung terhadap loyalitas pelanggan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

Siswadi, 2020. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53. <https://doi.org/10.29244/jpi.18.1.42-53>

Sugiyono, 2013. (n.d.). *No Title*.

Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. 2023. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>

Susilowati, 2019. (n.d.). *339-1366-1-PB.pdf*.

Suwarsito, 2020. (2020). Kualitas Layanan dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(1), 82. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i1.3978>

Vivi, Oktaviana, W. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(1), 53–62. <https://doi.org/10.37470/1.23.1.177>