

Daftar Pustaka

- Adawiyah, R. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk.* [Skripsi, Universitas].
- Aufa, I. B. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Mohr, L. A. (1990). Critical service encounters: The employee's viewpoint. *Journal of Marketing*, 58(4), 95–106.
- Creswell, J. W. (2020). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (5th ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington Books.
- Widyaningrum, N., & Widiyanti, N. (2019). *The Improvement of Customer Satisfaction on Services of Shipping Agency in Shipping Company – A Survey of PT. Samudera Perdana Selaras Semarang, Indonesia*. *European Journal of Management and Marketing Studies*, Vol. 3 No. 4, 2019. DOI: 10.46827/ejmms.v0i0.533
- Gunawan, A., & Prasetyo, E. (2022). Kualitas Jasa Keagenan Kapal dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Maritim Indonesia*, 14(1), 22–31.
- Hijeriah, M., Lubis, R., & Lestari, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 97–106.
- Iqbal Luffi, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Keagenan SPB di PT Bahtera Setia Gresik*. [Skripsi, Universitas].
- Jannah, P. M., Rahayu, T., Gupron, A. K., & Amrullah, R. A. (2025). Implementasi Teknologi Digital INSW Terhadap Kinerja Perusahaan Keagenan Kapal di Terminal Jamrud Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Teknologi Maritim*, 17(2), 14–22.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotter, J. P., & Heskett, J. L. (1992). *Corporate Culture and Performance*. Free Press.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63(Special Issue), 33–44.
- Paramita, D. A., Nugroho, H., & Indrawati, S. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian. *Jurnal Statistika dan Penelitian*, 6(1), 55–60.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2001). *Tentang Kepelabuhanan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI. (2016). *PM No. 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal*.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI. (2015). *PM No. 157 Tahun 2015 tentang Inaportnet dan PM No. 192 Tahun 2015 (perubahan)*.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. (2008). *Nomor 356/MENKES/PER/IV/2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesehatan Pelabuhan*.
- Rubiyanto, D. (2016). *Operasional Pelayanan Kapal di Pelabuhan*. Jakarta: Institut Transportasi.
- Santoso, B., & Madiistriyanto, B. (2021). *Panduan Lengkap Statistik Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Sari, M., & Nugroho, R. (2023). Analisis Kualitas Layanan Keagenan Kapal dan Kepuasan Pelanggan di Pelabuhan Tanjung Emas. *Jurnal Transportasi Maritim*, 5(3), 42–51.
- Setiawan, R., & Yosepha, N. (2020). Uji Asumsi Klasik dalam Analisis Regresi Linier. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(1), 78–87.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sumarwanto, E., Haryanto, T., & Mulyana, R. (2024). *Pelayanan Keagenan Kapal dan Implementasi Inaportnet di Pelabuhan Indonesia*. Jakarta: LIPI Press.
- Tdahjono, S. H., & Tim. (2023). *Dasar-dasar Hukum Keagenan Kapal di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Wardani, S. (2025). *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Mega Bordir Komputer Kota Tangerang*. [Skripsi, Universitas].
- Widodo, S., & Rini, H. (2012). *Strategi Pemasaran Jasa*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Wirawan, D., Ngaliman, N., & Yasa, I. W. C. (2024). Pengaruh Kompetensi dan Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan di PT Covanova Trans Services Batam. *Jurnal Bisnis dan Logistik*, 6(1), 12–23.
- Yuliara, I. G. N. (2016). Analisis Regresi Linier Sederhana dalam Penelitian Manajemen Proyek. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 33–40.