

DAFTAR REFRENSI

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. In Antasari Press.
- Eddy Herjanto. (2015). *Manajemen Operasional* (Ketiga). Grafindo.
- Gibran, Raka. 2016. “Analisis Waktu Tunggu Kapal Kontainer Pada Dermaga Antar Pulau Dengan Fasilitas Bongkar Muat Crane (Studi Kasus) | Lubis | PROGRESS IN CIVIL ENGINEERING JOURNAL.” : 3. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/PCEJ/article/view/3344> (February 26, 2022).
- Handoko. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. In 2017 (Jakarta Bumi Aksara). P Gramedia Pustaka.
- Heizer, J., & Render, B. (2016). *Manajemen Operasi. Edisi Sebelas.. Jakarta: Salemba Empat*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (Pearson (ed.); 15 Global Edition).
- Nugroho, A. W., Budiarto, U., & Amiruddin, W. 2015. “Analisa Waktu Bongkar Muat Kapal Peti Kemas Pada Terminal III Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta | Nugraha, Jurnal Teknik Perkapalan.” <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/naval/article/view/10530> (February 26, 2022).
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi Keem. Yogyakarta: Andi Offset.
- Winarti, E. 2018. “Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia.” *Jurnal Tarbiyatuna* 3(1).
- Nurfitria, D., Eni, N., & I.T, U. (2016). Analisis Antrian Dengan Model Singel Channel Singel Phase Service Pada Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) I Gusti Ngurah Rai Palu. *JIMT*, 12(2), 125–138.
- Nurrohman. (2017). Optimalisasi Pelayanan E-Ktp Guna Meningkatkan Validitas Data Kependudukan Di Kecamatan Majasari Kabupaten Pandeglang. *Jurnal KAPemda - Kajian Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 11(6), 68–94.
- Rofifah, D. (2020). *Operasionalisasi Variabel*. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, 12–26.

- Royib. 2015. “Analisis Sistem Antrian Pelayanan Bongkar muat dan Usulan Perbaikan untuk mengurangi Waktu Tunggu Kapal Pada Terminal Nilam Multipurpose, Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Repository - UNAIR REPOSITORY.” : 4. <https://repository.unair.ac.id/30235/> (February 26, 2022).
- Sondang P. Siagian. (2016). Sistem Informasi Manajemen. In *Bumi Aksara, Jakarta* (Issue 2004).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung :Alfabeta,CV.*
<https://massugiyantojambi.wordpress.com/2011/04/15/teori-motivasi/>
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Anastasia Diana (ed.); I). CV. Andi Offset.
- Ujiati Suci Rahayu¹), Rochdi Wasono²), T. W. U. (2016). Analisis Sistem Antrian Model Multi Phase-Multi Channel Pada Sentra Pelayanan Kios 3 in 1 Bbplk Semarang. *Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Muhammadiyah Semarang*, 323–330.
- Winarti, E. 2018. “Perencanaan Manajemen Sumber Daya Manusia.” *Jurnal Tarbiyatuna* 3(1).
- Wirakanda, G. G., & Putri, I. S. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* , 10(2), 1–11.