

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, Fathoni. 2011. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Ali, Muhammad Aidi. 2014. “Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltimgps.Com di Samarinda” dalam *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*. Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Brata, Sumadi Surya. 1983. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Gianto, Herry dan Arso Martopo. 1990. *Pengoperasian Pelabuhan Laut*. Semarang: Balai Pendidikan dan Latihan Pelayaran.
- ICS OCIMF. 1996. *ISGOTT (International Safety Guide For Oil Tanker and Terminal, Fourth Edition)*. London: Witherby.
- Istopo. 1999. *Kapal dan Muatannya*. Jakarta: Koperasi karyawan BP3IP.
- Kristiansen, Svein. 2005. *Maritime Transportation: Safety Management and Risk Analysis*. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Kuo, Chengi. 2007. *Safety Management and Its Maritime Application*. London: Nautical Institute.
- Martopo, Arso. 2001. *Penanganan Muatan*. Semarang: Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
- Pande, Pete dan Larry Holpp. 2001. *What is Six Sigma?*. New York: McGraw Hill Professional.
- Pendidikan dan Latihan Pelayaran. 2000. *Oil Tanker Familiarisation*. Jakarta: Balai Besar Pendidikan, Penyelenggaraan dan Peningkatan Ilmu Pelayaran Jakarta.
- Purba, Radiks. 1980. *Angkutan Muatan Laut: Jilid 1*. Jakarta: Bhratara Karya Aksara.
- Supriharyono. 2000. *Pelestarian dan Pengelolaan Sumber Daya Alam di Wilayah Pesisir Tropis*. Jakarta: Gramedia.
- Rutherford D, 1980. *Tanker Cargo Handling*. London.
- Scarvada dkk. 2004. *A Review of the Causal Mapping Practice and Research Literature*. Cancun: Second World Conference.

- Setiawan, Deny. 2016. *Kapita Selekta Kewarganegaraan*. Medan: Laripta Indonesia.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif: Dilengkapi Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutiyar. 1996. *Kamus Istilah Pelayaran dan Perkapalan*. Jakarta: Pustaka Beta.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.