

DAFTAR PUSTAKA

- A, Saleh, Ferdian, Eric. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Studi di PT.Pelindo III Cab. Tg. Emas Semarang)". Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian*. Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atharis, Yoliza. 2008. "Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut Di Pelabuhan Perikanan Samudra (PPS) Bungus Sumatra Barat". Skripsi pada Departemen Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan Fakultas Perikanan Dan Ilmu Kelautan, Institut Pertanian Bogor.
- Atmawati, Rustika dan M.Wahyudin, 2001. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Dept. Store di Solo Grand Mall". Skripsi pada Program Pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta Jalan A. Yani, Tromol Pos 1, Pabelan, Surakarta 67102.
- <http://gerrytri.blogspot.com/2013/06/teknik-pengambilan-sampel-dalam.html>,
retrieved on 29 September 2014 pada pukul 22:08
- <http://www.indonesiaport.co.id>, retrieved on 23 September 2014 pada pukul 15:57
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kerlinger, F. N. & Lee, H. B. 2000. *Foundantions of Behavioral Research*. Orlando: Harcourt College ublishers.
- Kotler and Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Armstrong, 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran: Principles of Marketing 7e* Jilid 1. Alih bahasa oleh Alexander Sindoro, Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. Alih Bahasa: Benyamin Molan; Penyunting: Bambang Sarwiji, SE; *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 Jilid 1; PT. INDEKS, Jakarta.
- Lopiyoadi, 2001. *Service Quality dalam Pemasaran*, Edisi kedua jilid Empat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Madura, Jeff. 2001. *Pengantar Bisnis*. Buku 1. Salemba Empat, Jakarta.
- Mariotti, John. 2003. *Marketing*. Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. 1988. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Appendix The Servqual Instrument. Journal of Retailing*, Volume 64.
- Pusat Pelatihan Kepelabuhan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) 2012. *Container Terminal Operation*.
- Rangkuti, Fredy. 2004. *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Shalihin, Aulia, 2011. “ Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Penerbangan Udara PT.Garuda Indonesia (Pontianak – Jakarta)”. Skripsi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Tanjung Pura Pontianak.
- Siagian, James. 2013. *Metode Analisis Sosial Praktis*. Pontianak
- Sugiono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Kesembilan. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Ke-20. Bandung: Alfabeta.
- Supardi. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: UII Press.
- Supranto, J, MA, I. 2002. *Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran*. Edisi 6. Jakarta: Penerbit FE Universitas Indonesia.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja*. Usahawan. Hlm. 26.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yuliarmi, Nyoman, Ni dan Putu Riyasa. 2007.” Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota

Denpasar".Skripsi pada Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi,
Universitas Udayana, Denpasar.