

DAFTAR PUSTAKA

- Lasse, 2011, *manajemen kepelabuhanan*. PT. Raja Grafindo Persada JAKARTA.
- Lopiyoadi, 2001, *Service Quality Dalam Pemasaran*, Edisi kedua jilid Empat. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, Philip 2007. Alih Bahasa: Benyamin Molan; Penyunting: Bambang Sarwiji, SE: *Manajemen Pemasaran*, edisi 12 Jilid 1 : PT. INDEKS. Jakarta.
- Rangkuti, Fredy, 2004, *Riset Pemasaran*, Cetakan Kelimat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sugiono 2006”*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”. Bandung: Alfabeta
- Sugiono, 2006, *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Kesembilan. Alfabeta, Bandung
- Sugiono,2007,*Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta, Bandung.
- Priyatno, D. 2014. *SPSS 22 : Pengelola Data Terpraktis*. ANDI. Yogyakarta
- Imam Ghozali. 2009. *Ekonometrika- teori, konsep dan aplikasi dengan spss*. Badan penerbit diponegoro : Semarang.