

DAFTAR PUSTAKA

- _____. 2008. Undang–Undang Nomor 17. *Pelayaran*. Jakarta
- _____. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 61. *Kepelabuhanan*. Jakarta
- _____. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39. *Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Penyeberangan*. Jakarta
- Expected service dan perceives service* (Parasuraman, et al., 1985 dalam Tjiptono, 2002).
- Kotler, P. & Keller, K. L. *Marketing Management*. 2006 (12th edition). Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. 2000. Yogyakarta: Nur Cahaya.
- Parasuraman, A, Zeithml, Valarie A. And Berry, Leonard L . 1991. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of retailing, Vol 67, No.4:420-450 Jakarta
- Purnomo, Wirdha. & Riandadari, Dyah. *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) 2015 Di Pt. Arina Parama Jaya Gresik*. Surabaya.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryabrata 2016. Data Primer dan data Sekunder : 39. Bandung
- Tjiptono, F. *Strategi pemasaran*. 2008 Yogyakarta: Andi Ofsset.

Valerie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner (1996) mendefinisikan Jasa dalam
(Lupiyoadi, 2006: 6) Jakarta