

DAFTAR PUSTAKA

_____, 2008, Undang – Undang Nomor 17, *Pelayaran*, Presiden Republik Indonesia, Jakarta.

_____, 2021, Peraturan Pemerintah Nomor 31, *Penyelenggaraan Bidang Pelayaran*, Presiden Republik Indonesia, Jakarta.

_____, 2015, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39, *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Jakarta.

_____, 2021, Surat Edaran Nomor 12, *Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri Dalam Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*, Ketua Satuan Tugas Penanganan Covid-19, Jakarta.

Kotler, P. & Keller, K. L. *Marketing Management*. (12th edition). Upper Saddle River: Pearson Education, Inc. 2006

Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Nur Cahaya.2000

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

Prasetyo. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.

Purnomo, Wirdha. & Riandadari, Dyah. *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt. Arina Parama Jaya Gresik*. Surabaya. 2015

Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, F. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*: Andi Offset. 2008

Tjiptono, F. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset. 2008

Zeithaml, A.V., Berry L.L. dan Parasuraman, A. (1988), 'Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality', *Journal of Marketing*, Vol.52:35-48.

Zeithaml, A.V., Berry L.L. dan Parasuraman, A. (1988), 'The Nature and Determinants of Customer Expectations of Services', *Journal of Academy Marketing Science*, Vol.21.No.1:1-12. Zeithaml, V.A.; Parasuraman, A.A. & Berry, L.L. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press, p.19.