

## 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
- Tjiptono, F. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Ofsset. 2008
- 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
- 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.