

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy, "Manajemen Jasa", Penerbit ANDI Yogyakarta, 2002.
- Tjiptono, Fandy, "Prinsip - prinsip Total Quality Service", Edisi Kedua, Penerbit ANDI Yogyakarta, 2002
- Kotler, Philip – Armstrong, Gary, "Dasar-dasar Pemasaran, Principles of Marketing", Jilid 2, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta. 1996.
- Kotler, Philip, "Manajemen pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol", Jilid 1, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta. 1997.
- Simamora, Bilson, "Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel", Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2001.
- Rangkuti, Freddy, "Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan pelanggan", Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2002.
- Irawan, Handi, "10 Prinsip Kepuasan Pelanggan", Penerbit PT. Alex Media Komputindo, Jakarta. 2002.
- J. Supranto, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar", Cetakan Kedua, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta. 2001.
- Umar, Husein, "Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran", Cetakan Kedua, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 1999.
- Singarimbun, Masri – Effendi, Sopian, "Metode Penelitian Survei", Cetakan Kedua, Penerbit PT. Pustaka LP3ES, Jakarta. 1995.
- Suhardono, Edy, "Refleksi Metodologi Riset, Panorama survei", Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2001.
- Nasution, H.M.N, "Manajemen Transportasi", Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta. 1996.
- Purwaka, Tommy, "Pelayaran Antar Pulau Indonesia" Penerbit Bumi Aksara, Jakarta. 1993.