

## DAFTAR REFERENSI

- Adisaputro, Gunawan, 2014, Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran, Cetakan Kedua, Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu manajemen YKPN, Yogyakarta
- Abdullah Firdaus, Kanyan Agnes, 2013, Managing the Dimensions of Relationship Marketing in the Food Service Industry, Universiti Teknologi MARA, Malaysia, Jurnal Pengurusan 37 (2013) 91 – 103
- Buchari Alma, 2007, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Ketuju, Alfabeta, Bandung
- Davis, M. Mark dan Heineke J, 2003, Managing Services, Mc Graw Hill, New York
- Danil Arfian, 2008, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kartu Kredit Mandiri, Citibank dan BCA. Universitas Esa Unggul, Jakarta
- Deepika Arora & Saxena yang berjudul Inter Relationship of Service Quality Aspects, Customer Satisfaction and Customer Loyalty In Banking Sector of India : A Study of Retail Banking Sector. International Journal of Research in Business Management ( Impact: IJRBM) ISSN 2321886X, Vol. 1, Issue 4, Sept 2013, 1-8.
- Griffin, Jill, Customer Loyalty, 2003, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Erlangga, Jakarta
- I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, Vol. 4, No.4, 2015: 930-942.
- Jasfar, F, 2011, Pemasaran Jasa antara Ekspektasi dan Kenyataan Kumpulan Hasil Penelitian Mengenai Industri Jasa, Universitas Trisakti, Jakarta.

- Lovelock, Christopher dan Wirtz, Jochen dan Mussry, Jacky, 2011, Pemasaran Jasa; Manusia, Teknologi, Strategi, Edisi Ketujuh, Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta
- Nugroho J. Setiadi, 2003, Perilaku Konsumen, Konsep dan Aplikasi untuk Strategis dan Penelitian Pemasaran Prenada Media Kencana, Jakarta
- Nur Hafidzoh Asyiqin Ahmad, Abd Rahim Romie, Phd, Mohd Hafiz Mansor, yang berjudul Exploring Service Quality and Customer Satisfaction at Library in Malaysia University. International Journal of Administration and Governance (ISSN 2077-4486), 1 (4) Special 2015, Pages : 98 – 105.
- Oppusunggu, Idama, 2011, Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas Lokasi dan Harga yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Instansi di Medical Check Up Rumah Sakit Siloam Hospital Kebon Jeruk, Universitas Esa Unggul.
- Parasuraman A, Zeithaml Valerie A, Berry Leonard L, 1998. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing Vol. 64 Number 1 Spring, 1998 hal. 23
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 69 tahun 2009 tentang Kepelabuhan
- Phillip Kotler, 2008, Manajemen Pemasaran, Cetakan Kedua, Indeks.
- Ruswanti, Endang, 2012. Pengaruh Service Quality dan Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty, majalah Ekonomi, hal 51-52, tahun 29 nomor 318 Maret 2012.
- Rangkuti Freddy, 2007, Riset Pemasaran, Cetakan Kedelapan, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratih Hurriyati, 2005, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Cetakan Pertama, Alfabeta, Bandung.
- Sarwono Jonathan, 2005, Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS, Cetakan Pertama, ANDI, Yogyakarta

- Sedarmayanti, dan Hidayat, Syarifudin, 2011, Metodologi Penelitian, Cetakan Kedua, Mandar Maju, Bandung
- Sasmoko, 2004, Metode Penelitian, Cetakan Kelima, UKI Press, Jakarta.
- Salim, Abbas, 2013, Manajemen Transportasi, Cetakan Ke-11, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Schiffman, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk, 2004, Consumer Behavior, 8<sup>th</sup> ed. Prentice Hall, New Jersey.
- Sekaran, Uma, 2003, Research Methods for Business A Skill Building Approach, 4<sup>th</sup> ed, John Wiley & Sons, Inc., New York.
- Supramono dan Jony Oktaian H., 2005, Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran, Cetakan Pertama, ANDI, Yogyakarta.
- Supranto, Johannes, 2004, Analisis Multivariat : Arti dan Interpretasi, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sunyoto, Danang, 2013, Dasar Dasar Manajemen Pemasaran , Cetakan Kedua, CAPS, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Georgius, 2012, Pemasaran Strategic, Edisi Kedua, ANDI, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Georgius, 2007, Service Quality dan Satisfaction, ANDI, Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia No 17 tahun 2008 tentang Pelayaran
- Wiyadi, Sylvia Era Rimbani, dan Ganang Tri Setyanto, Implementasi Strategi Pemasaran Relasional dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan (Kajian Empiris pada Pelanggan Bisnis Ritel Di Kota Surakarta) Seminar Nasional dan Call for Paper (Sancall 2014): ISBN: 978602-70429-1-9 RESEARCH METHODS AND ORGANIZATIONAL STUDIES Hlm. 56-63
- Zeithaml, Valerie A. and Mary Jo Bitner, 2000, Service Marketing, Mc Graw Hill, New Jersey.