

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul rahman ,peranan international *freight forwarding* dalam menunjang peningkatan pengiriman barang komoditi ekspor. Universitas sumatera utara 2007
- Bovaird, Tony, & Elke. *Public Management And Governance Routledge*. London. 2003
- Fandy, Tjiptono . *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi. 2000
- Hasyim, & Rina Anindita. *Prinsip – prinsip dasar metode riset bidang pemasaran*. UIEU – university press. 2009
- Husein, Umar. *Riset Pemasaran & Perilaku konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Utama. 2005
- J.Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. 2001
- Purnama, Nursya, Bani. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta. 2006
- Rangkuti, F. *Measureing Customer Satisfaction*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. 2006
- Riyanto, A. *Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi PO*. Jakarta: Lorena Kelas Eksekutif Skripsi pada Departemen manajemen Fakultas Ekonomi. 2005
- Triton P.B. *Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2006
- Vincent, Gaspersz . *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. 2006
- Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta. 2005
- Hand out tentang Internasional *Freight Forwarding*