

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. A, 2014, *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps.com Di Samarinda, eJournal Ilmu Administrasi Bisnis, Volume 2, Nomor 3.*
- Arso Martopo, Soegiyanto, 2004, *Penanganan Muatan*, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Semarang.
- Foster, S.T, 2004, *Managing Quality: an Integrative Approach. Pearson Education International.*
- Hamidi, 2004, *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan. Proposal dan Laporan Penelitian*, Malang: UMM Press.
- Kuncowati, 2015, *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan.*
- Mardalis, 2006, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Rooney, J. J., & Vanden, L. N, 2004, *Root Cause Analysis for Beginners.*
- Sudjatmiko, 2007, *Pokok-Pokok Pelayaran Niaga.*
- Sugiyono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Suryana, 2010, *Metode Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung : UPI.
- Sutiyar, 2006, *Kamus Istilah Pelayaran & Perkapalan.*
- Suyono, 2005, *Pengangkutan Intermodal Ekspor Imppor Melalui Laut.*
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008.

Warpani, 2009, *Ground Handling: Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*, Rajawali Pers.

