

## DAFTAR PUSTAKA

- Ishak, A. 2010 . *Manajemen Operasi Medan*, Graha Ilmu, medan.
- Kosasih, E., dan Soewedo, H. 2007 *Manajemen Keuangan Akuntansi Perusahaan Pelayaran*, Rajawali Pers, Jakarta,
- Kosasih,E., dan Soewedo, H.2007 *Manajemen Perusahaan Pelayaran*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Marimin. 2004, *Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*, Grasindo, Jakarta,
- Munawar.2015, *Memotret Data Kualitatif dan Kuantitatif*, CV.Duta Nusindo Semarang, Semarang.
- Nogi, S,T. 2005 *Kebijakan dan Manajemen Otonomi Daerah*, Lukman Offset, Yogyakarta
- Ratminto. 2006, *ManajemenPelayanan*,Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sudjatmiko, F. D. C., 1990, *Pokok – Pokok Pelayaran Niaga*, Bharatara Karya Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta , Bandung.
- Suyono . 2000, *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, PPM Manajemen, Jakarta
- Umar, 2003.*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama,Jakarta.