

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Prastowo, 2012. *Metode penelitian kualitatif dalam prespektif rancangan penelitian*. Ar-Ruzz Media, Jogjakarta.
- Gasperz, Vincent, 2002. *Metode analisis untuk peningkatan kualitas*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hidayat Alimul, 2007. *Metode penelitian dan teknik analisis data*, Mitra Medika, Jakarta.
- Koenjtaraningrat. 2010. *Sejarah Teori Antropologi Jilid 1*, Balai Pustaka, Jakarta
- Nasution, 2007. *Metode Reserch*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 88 Tahun 2011 tentang Pemberian Izin Usaha, Jakarta
- Trilestari. 2006, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta , Bandung.
- Suyono . 2010, *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut*, PPM Manajemen, Jakarta
- Umar, 2003. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, Jakarta