

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU REFERENSI :

Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* . Bumi Aksara, Jakarta.

Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2013. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Saifuddin Azwar, 2014, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Suyono, R.P. 2015, *Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor*, PPM, Jakarta.

### PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

UU No.17 Tahun 2008 tentang Pelayaran

Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2009 tentang Kepelabuhanan

### INTERNET :

Bogda, 2015, <http://rayendar.blogspot.co.id/2015/06/metode-penelitian-menurut-sugiyono-2013.html>

Heru, 2017, <https://blog.ruangguru.com/10-pengertian-observasi-menurut-para-ahli>

Setyadin, 2015, <http://rayendar.blogspot.co.id/2015/12/teori-teori-metodologi-penelitian.html>, 20 Maret 2018