

## DAFTAR PUSTAKA

- Cronin, J.J dan Taylor, S.A., 1992, *“Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”*, *Journal of Marketing*, Juli (56): 55-68.
- Dharmayanti, Diah. (2006). *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan*
- Kementerian Perhubungan. 2001. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM.63 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Pelabuhan*. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Jakarta
- Kementerian Perhubungan. 2001. *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor UM.002/38/18/DTM-11 tentang Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan*. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Jakarta
- Kementerian Perhubungan. 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran*. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Jakarta.
- Kementerian Perhubungan. 2011. *Rencana Induk Pelabuhan “Greater” Jakarta (Tanjung Priok)*. Jakarta.
- PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero). 2017. *Annual Report*.
- PT. Pelabuhan Tanjung Priok. 2014. *Annual Report*. Jakarta.
- PT. Pelabuhan Tanjung Priok. 2015. *Annual Report*. Jakarta.
- PT. Pelabuhan Tanjung Priok. 2016. *Annual Report*. Jakarta.
- PT. Pelabuhan Tanjung Priok. 2017. *Annual Report*. Jakarta.
- R.P. Suyono, M.Mar. 2007. *Shipping, Pengangkutan Intermoda Ekspor Impor Melalui Laut*. Edisi IV, Jakarta.
- Sigit Priyanto. 2009. *Sea Transport Management*, Bahan Kuliah, *Program Studi Magister Sistem dan Teknik Transportasi*. UGM, Yogyakarta.
- Triyono. (2013). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta.
- Triatmodjo, B., 2010. *Perencanaan Pelabuhan*. Beta Offset, Yogyakarta.
- UNCTAD. (1976). *Measuring and Evaluating Port Performance and Productivity*. Monograph No. 6.
- UNCTAD. 1978. *Port Development, A Handbook for Planners in Developing Countries*. New York.
- Universitas Gadjah Mada. 2009. *Petunjuk Penulisan Usulan Penelitian dan Tesis*, Yogyakarta.
- Yuwono, Nur. 2010. *Transportasi Air*. Bahan Kuliah, *Program Studi Magister Sistem dan Teknik Transportasi*. UGM, Yogyakarta.

<http://priokport.co.id/>

<http://indonesiaport.co.id/>