

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, Tamara;Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pasa PT.Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas di Makasar*. 2011. Hal 26
- Gumilar,Ivan. (2007).*Metode Riset untuk Bisnis & Manajemen*.Bandung:Widyatama
- (<http://digilib.undip.ac.id/index.php/component/content/article/38-lain/artikel/76-servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan>) diakses pada tanggal 29/05/2015 . pukul 13:36 WIB
- Jasfar, Farida, Prof.Dr.(2009).*Manajemen Jasa*. Jakarta:Ghalia Indonesia
- Kurnia P, Flaurensia. (2014).*Penelitian (Thesis) : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan & Loyalitas Pelanggan Flaurent Salon and Spa Yogyakarta*. Yogyakarta:Perpustakaan Pusat UGM
- Kotler, Phillip, et al. (2009).*Marketing Management :An Asian Perspective, Fifth Edition* (Jurong: Pearson Education South Asia)
- Kottler, Phillip, 1994. “**Manajemen Pemasaran Jilid I**” Erlangga, Jakarta.
- Kottler, Phillip, 1996. “**Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**” Jilid I. Erlangga, Jakarta.
- Lopiyoadi, 2001, *Service Quality dalam Pemasaran*, Edisi kedua jilid Empat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Lopiyoadi, R. Dan Hamdani, A. 2006. “**Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2**” Salemba Empat Jakarta.
- Madura, Jeff, 2001, *Pengantar Bisnis*. Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- PT. Pelabuhan II (Persero) Cabang Banten (2013), “ **Profil of PT. Pelabuhan II (Persero) Cabang Banten. Anyer**” PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Banten.
- Rangkuti, Fredy, 2004. *Riset Pemasaran*, Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Wawancara, Endarto, Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Banten, 28 Maret 2015.

www.bantenport.com diakses pada tanggal 17/06/2015 puku; 20.45 WIB

www.indonesiaport.co.id diakses pada tanggal 29/05/2015. Pukul 14.15 WIB

Yuli, Ike dan Irawan, Adi. (2011). *Modul Praktikum Statistika 1*, Semarang:Cipta Prima Nusantara

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, 2003, p.162

Zeithaml, Bitner, 1990. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies, Inc. USA.