

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati, R dan Wahyuddin, M. 2004, Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Jurnal*. Jalan A. Yani, Tromol Pos 1, Pabelan, Surakarta 67102
- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quolity Implementation* Singapore.
- Bernadine, 2005, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua, Depok. *Jurnal Ekonomi Perusahaan Vol 12 No. 3, September 2005*.
- Dirjen Perhubungan Laut. DEBHUB. *Seminar Nasional Pengembangan Infrastruktur Maritim di Indonesia*. Makalah tidak dipublikasikan. ITB Ocean Expo 2000
- Djarwanto, Subagyo, 2000. *Statistik Induktif*. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Feby Widhyarto, 2008, Analisis IPA (*Importance And Performance Analysis*) Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Bengkel Resmi Yamaha Di Semarang. "*Skripsi*"
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang, BP-UNDIP.
- Griselda, G dan Panjaitan, T.M, 2007, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. *Jurnal Manajemen Vol. 2 No. 1, Januari 2007*
- Hadiati, S, 2003, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyana Malang. *Jurnal Manajemen Vol 11 No. 8, Agustus 2003*.

- Hasbullah, B, 2004, *Analisis Kesenjangan dari Kualitas Layanan Pada Jasa Tunda PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya*.
- Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3 ED. Singapore: Mic-Graw Hill.Inc.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 24 Tahun 2002.
- Kurniawan, A, 2009, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Nasmoco Majapahit Semarang*. "Skripsi"
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong, 2001, "*Dasar-Dasar Pemasaran*", Penerbit Prehalindo, Jakarta
- Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa, 2007, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar", *BULETIN STUDI EKONOMI Volume 12 Nomor 1 Tahun 200*.
- Lupiyoadi. R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Munir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan dan Marzuki, 2000. *Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Cetakan Pertama. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L, 1985, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, (Fall), pp. 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1991. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York:The Fress Press.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction* (Cetakan Ketiga). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Serli Wijaya, 2000, Analisa Kepuasan *Senior Market* Terhadap Kualitas Layanan di Hotel Bintang 4 dan Bintang 5 di Surabaya, *Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra* <http://www.petra.ac.id/~puslit/journals/dir.php?DepartmentID=MAN>.

- Sugiyono, 1997. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Supomo, Bambang, Nur Indriantoro, 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta. BPFE.
- Supranto, J, 2007, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F, 1996, “*Strategi pemasaran*”, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F, 2000, “*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*”, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F, 2004, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2000. *Metode Penelitian : Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cetakan Ketiga. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Umar, Husein, 2001, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- [www.wikipedia.org/wiki/indonesia](http://www.wikipedia.org/wiki/indonesia)
- [www.wikipedia.org/wiki/perdaganganbebas](http://www.wikipedia.org/wiki/perdaganganbebas)
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J., 2003, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York. McGraw-Hill.