

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A. 2012. *Perencanaan Infrastruktur Transportasi Wilayah*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Chopra, S. dan Meindl, P. (2010). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation*, 4th ed. NJ: Pearson Education.
- Ghozali, I. 2014. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Squares (PLS)*. Edisi 4. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. Edis kelima. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, R. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Kamaludin, R. H. 2003. *Ekonomi Transportasi*, Jakarta: Gahalia Indonesia.
- Kotler, P. 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- \_\_\_\_\_. dan Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Marketing Management Edisi 14*, Global Edition. Prentice Hall.
- \_\_\_\_\_. dan Gary, A. 2011. 10th Edition. “*Marketing an Introduction*”. Indonesia: Perason.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Principles of Marketing* (edisi 13). United States of America: Pearson
- \_\_\_\_\_. 2014. *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Kuswadi. 2014. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Lamb, C. W.et.al. 2001. *Pemasaran*. Edisi Pertama, Salemba Empat: Jakarta.
- Lovelock, C. dan Wirtz, J. 2011. *Service Marketing*. New Jersey USA : Person.
- Mahmoeddin. 2010. *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta PT Bumi Aksara.
- Nasution. 2009. *Metode Research*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Ortuzar, J. D. 2014. *Modelling Transport (second edition)*. John Wiley & Sons Inc. England.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, and L. L. Berry. 2011. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Payne, A. 2010. *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Maerketing*. Andi Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2014. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. GramediaPustakaUtama.
- Ratminto, A. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen’s charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salim, A. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sugiarto, F. T. 2012. *Peningkatan Ketepatan Waktu Perjalanan KRL Jabodetabek Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Transportasi Berbasis Kereta Api*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia. Fakultas Teknik Sipil. Depok.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.

\_\_\_\_\_. 2010, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, ANDI: Yogyakarta.

\_\_\_\_\_. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran Nasional. Jakarta

Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta : PT.Indeks.

Yunarto, H. I. 2006. *Business Concept Implumentation Series : IN SALES AND DIDRTIBUTION MANAGEMENT*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Yamit, Z. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Vol. Edisi Pertama. Yogyakarta : EKONISIA.

Zein, A. 2009. *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

<http://www.temasline.com/>

<https://maritim.go.id/>