

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Citra
- Amir M.S. 1979. *Peti Kemas (Masalah dan Aplikasinya)* , PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Anggraini, Lulu Dian. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. Jurnal Industri Vol 4 No.2, Jurusan Teknologi Industri Pertanian, Universitas Brawijaya
- Hartanto, Eko. 2014. *Importance Performance Analysis (Manajemen Pemasaran)*, Jakarta
- Hermanto, A. W. 2008. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*, Tesis, Magister Teknik Sipil, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Janto, Yoeli. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bongkar-Muat Barang Pada Terminal Petikemas Semarang*. Jurnal MKTS, Sekolah Tinggi Maritim dan Transpor AMNI
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004. Kepmen PAN, Nomor : **KEP/25/M.PAN/2/2004** Tentang “Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta.
- Kementrian Perhubungan. Kep Dirjen, Tentang “Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan” Nomor **UM.002/38/18/DTM.11**, Dirjen Perhubungan Laut, Jakarta
- Kementrian Perhubungan. 2017. PM 72 Tahun 2017 Tentang Jenis, Struktur, Golongan, dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi*. Salemba Empat, Jakarta.



prata, S. 2002. *Perencanaan Pelabuhan*. Penerbit ITB, Edisi Kedua, Bandung.

Triatmodjo, B. 2010. Perencanaan Pelabuhan. Penerbit BETA OFFSET, Edisi Pertama, Yogyakarta.

Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta

Sukardi dan Cholidis, C. (2006). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk *Corned Pronas* Produksi PT. CIP, Denpasar, Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*. 18 (2) : 106 – 117

Siregar M. M, Ir. Syofian. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Penerbit Kencana, Jakarta.

Yola, M dan Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. 12 (12) : 301 - 309



# LAMPIRAN

