

DAFTAR PUSTAKA

- Bayyinah Auliya Al & Solihin, Iin & Wisudo, Sugeng H (2016) Kepuasan nelayan terhadap pelayanan pelabuhan perikanan nusantara (PPN) Kejawanan Cirebon, *Journal Marine Fisheries Volume 7 Nomor 1*.
- Carbone, V & De Martini, M., (2003), The integration of Ports Operators in The Automotive Supply Chain; The Port of Le Harve and Renault, *International Maritim Policy Conference Proceedings 14th & 15th May 2003, London*.
- Cronin, J.J & Taylor, S.F., (1994), SERVPERFF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectation Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing, Vol 58 (January) 125-131*.
- Darmadi, (2016) Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyebrangan Lintas Kariangau – Penajam, Balikpapan. *Journal Media Teknik Sipil Volume 14 No.1*.
- Entedaim, Arsad P (2016). Analisis Kinerja Pada Kantor Camat Banawa Kabupaten Donggala (Studi Pelayanan E-KTP). *E Jurnal Katalogis, 4, 11, 47-54*.
- Fitriani, F.F., (2016, Des 12). Terminal BBM Tg Uban dan Sambu beroperasi akan 2017. Industri. Retrived from <http://www.industri.bisnis.com>.
- Ghufronui, A. Z (2012) Analisis Kinerja Pelayanan Dan Tanggapan Penumpang Terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyebrangan Jangkar Di Kabupaten Situbondo. *Journal-Online.um.ac.id article 1530*.
- Gumelar, Galih, (2016, Sept 22). Pertamina Ingin Tanjung Uban Jadi Pusat Blending Minyak Asia. CNN Indonesia. Retrived from <http://www.cnnindonesia.com>.
- Hariastuti, Ni Luh Putu & Ardiansyah, Dwi Rifky (2013) Peningkatan Kualitas Layanan Kepada Pelanggan Di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Volume 12 No 2*.
- Hermawan, Ancella Anitawati, Phillip Kotler. (1995). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Indonesia. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Hikmawati, Fenti., (2017), *Methodologi Penelitian*, cetakan pertama, Depok : Rajawali Pers.
- Jafari, H. Saedi, Dan Karimi, M.K, (2013) Importance-Performance Analysis Of Ports Services Quality Form Persepective Of Containerized Liner Shipping, *Journal Management Science Letter 3*.
- Kolanovic, Ines, (2011) *Customer- Base Port Service Quality Model*, Traffic And Transportation Volume 23.
- Lasse, D.A., (2016), *Management Kepelabuhananan*, Edisi kedua. Jakarta : Rajawali Pers.
- _____, (2015), *Management Bisnis Transportasi Laut*, Charter Dan Klaim, cetakan pertama. Jakarta : Rajawali Pers.

- Marlow, P.B & Paixao Casaca A.C., (2003) Measuring Lean Ports Performance, *International Journal of Transport Management*.1, 189-202.
- Marlow, P.B. and Casaca A.C.P. 2003. Measuring Lean Ports. *International Journal of Transport Management, Volume 1*, pp. 189 – 202.
- Notteboom, T. E. and Winkelmanns, W., (2001), Structural Changes in Logistics: How will Port Authorities face the Challenge?, *Maritime Policy and Management*. 28(1), 71-89.
- Ong, Johan Oscar & Pambudi, Jati (2014) Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analisis Di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucofindo (Persero), *Jurnal TI Undip Vol IX Nomor 1*.
- Prasetyo, Agus & Sulistio, Harnen & Wicaksono, Achmad (2015) Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Kargo Domestik Di Bandar Udara Juanda Surabaya, *Jurnal rekayasa sipil volume 9 No.3*.
- Raekhan, M. Ruum & Djakfar, Ludfi & Pujiraharjo, Alwafi (2017) Evaluasi Kinerja Bongkar Muat Di Pelabuhan Umum Gresik, *Jurnal Transportasi Volume 17 Nomor 2*.
- Rambat Lupiyoadi, (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa* (Teori dan Praktek), Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sagisolo, Jembris & Sendow Theo K & Mecky, J Londong & Manoppo, R.E (2014) Analisa Tingkat Pelayanan Dermaga Pelabuhan Sorong, *Jurnal Sipil Statik Volume 2 Nomor 1*.
- Saidikun (2014) Kajian Kinerja Angkutan Barang Dipelabuhan Tanjung Tembaga Kota Probolinggo. *Journal Rekayasa Sipil Volume 8 Nomor 3*.
- Sujarweni, W.V, (2015), *Methodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, cetakan pertama, Yogyakarta : Pustaka Baru Pers.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, cetakan keempat, Jakarta : Rineka Cipta.
- Suwarjiono (2013) Pelayanan Transportasi Kontainer Untuk Eksport Terhadap Kepuasan Shipper (Studi Pada Jakarta Tanjung Priok Port Area) *Jurnal Aplikasi Management Volume 11 Nomor 2*.
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius (2016), *Service, Quality & Satisfaction, edisi keempat*, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Viet,H.Nguyen, (2015), Service Quality At The Sea Port System Of Saigon Newport Cooperation, *International Journal Of Marketing Studies Volume 7 Number 6*.
- Yoelianto, (2014) Analisa Tingkat Kepuasan Pelayanan Bongkar Muat Barang Pada Terminal Peti Kemas Semarang. *Journal Media Komunikasi Teknik Sipil Volume 20 Nomor 2*.