

DAFTAR PUSTAKA

- Diniah, Sobari M, Seftian D. 2012. Pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Terhadap Kebutuhan Operasi Penangkapan Ikan. *Jurnal Kebijakan Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan*. 2(1): 41- 49
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University press, Yogyakarta.
- Hadiyati E. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. 2(2): 81-90
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2006. Prinsip-prinsip Pemasaran, Erlangga, Jakarta.
- Lubis, E. 2011. a. *Pengantar Pelabuhan Perikanan. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan*. IPB. Bogor.
- Lubis. 2011. Kajian Tentang Macam-Macam Fungsi Jasa dan Ruang Aktivitas Hasil Tangkapan Pengolahan Sumberdaya Milik Bersama. Kampus IPB Kencana Bogor..
- Lubis. 2012. *Pasar Modal, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*, Jakarta
- Manoppo F. 2013. Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4): 1341- 1348.
- Mas'ud. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus pada Tiga Apotek). *Jurnal Majalah Ilmu Kefarmasian*. 6(2): 56-74.
- Nurhayatin, 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Nelayan Terhadap Pelayanan Penyediaan Kebutuhan Melaut di Pelabuhan Perikanan Nusantara (PPN) Prigi Kabupaten Trenggalek Jawa Timur. *Journal Of Fisheries Resources Utilization Management And Technologi*. 1(5) : 19-27.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Rangkuti, F. 2006. Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLNJP. Jakarta: PT Gramedia Utama
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*. 11(1): 51-58.