

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy dan Anatasia Diana. 2019. *Kepuasan pelanggan (konsep, pengukuran dan strategi)*. Yogyakarta : Andi
- Algifari. 2016. Mengukur kualitas layanan (dengan indeks kepuasan, metode importance-perforance analysis (IPA). Yogyakarta: BPF
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian (suatu pendekatan praktek)*. Jakarta. PT Asdi Mahasatya.
- Indrasari, Methiana. 2019. *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen pemasaran Terjemahan indonesia*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Zeithaml, Valerie, Bitner, Mary dan Gremler Dwayne. 2009. *Service marketing* . New York: The McGraw Hill Companies.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi pemasaran*. Cetakan ketiga. Jawa timur: Banyu Media Publishing.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen pemasaran*. Terjemahan Teguh Hendra. Jilid 1. Jakarta: Prenhalindo
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service quality dan satisfication*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi offset.
- Rambat, Lupiyoadi dan A Hamdana. 2009. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Love Lock dan Wright. 2007. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta: PT Indeks.

SKRIPSI DAN TESIS:

- Muhammad Syukur. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Volume Penjualan Beras Premium Perum Bulog Kantor Cabang Biak". Skripsi S1 IISIP Yapis Biak.
- FahtraVirida Noor. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia". Skripsi S1 IAIN Bengkulu.

JURNAL:

Yuniar, Virza Dan Retno, Setyorini. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa EMKL Saputra Trans Abadi Cirebon.e-proceeding of management: vol.2, No.3, th 2015, page 3822.

SUMBER INTERNET:

- <http://safeway.co.id/articles/8/sejarah-dan-pengertian-peti-kemas-dalam-kebutuhan--logistik.html>
- <https://hagajaya.com/7-jenis-kontainer-peti-kemas-beserta-fungsinya/>
- <https://kkp.go.id/djprl/p4k/page/4270-jumlah-pulau>
- https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Nk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ=.pdf