

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Barzach, & Kenasin. 2013. Suatu Pengantar Pelayanan Perairan Daratan. Jakarta: Rajawali Press.
- Arifin, Zainal. 2011. *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Assauri, Sofian. 2013. *Strategic Management Sustainable Competitive Advantages*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ferry taufik hidayat Raningsih hardjo. 2014. *Analisis SWOT dalam meningkatkan pelayanan program transjakarta*: Universitas Indonesia.
- Firdaus AK. 2012. *Tingkat kepuasan pengguna jasa dalam pelayanan studi kasus PT ASDP Indonesia Ferry di Pelabuhan Merak Banten*. Banten: Uiversitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Hamali, Arif Yusuf. 2016. *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawati R. 2012. *Analisis swot pelabuhan ferry Sekupang Batam*. Administrasi bisnis terapan Politeknik Negeri Batam. 1(1): 1-15
- Kalaminudin Muhammad, 2013 Analisis Pelayanan Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks) Trayek Jogjakarta – Solo
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut. Nomor: UM.002/38/18/DTML/11.
- Kinrear, Thomas C. And James R. Taylor.(1995). *Marketing Research: An Applied Approach*. McGraw Hill Text.
- Nugroho Eko. 2018. *Prinsip-prinsip Menyusun Kuesioner*. Malang: UB Press
- Oktavia DS. 2013. *Perancangan Balanced Scorecard untuk pengembangan strategi di Seameo Biotrop*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Rahmayanty, Nina.2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. 2015. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan dan Akdon. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistik*. Bandung: Alfabeta.

- Rusda Irawati, SE. MS.i, Benny Syahroni, ST., MM. 2015. *Analisis SWOT Pelabuhan Ferry Internasional Sekupang*: Politeknik Negeri Batam.
- Sedarmayanti. 2018. *Manajemen Strategi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siregar, Syofian. 2011. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Solihin, dkk. 2019. *Perumusan Strategi Jasa Angkutan Penyebrangan PT. ASDP Indonesia Ferry Lintas Bakauheni-Merak*: Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik (JMBTL).
- Sujana IM. 2013. *Perancangan pengukuran kinerja pelabuhan penyeberangan dengan pendekatan balanced scorecard PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) cabang Surabaya*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Sukmawati A. 2011. *Model penciptaan pengetahuan untuk meningkatkan keunggulan bersaing koperasi susu di Indonesia*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Sunyoto Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*: Yogyakarta: CAPS
- Syahroni B. 2012. *Analisa SWOT dan penyusunan strategi pemasaran, pelabuhan, studi kasus pelabuhan feri Internasional Sekupang*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Cetakan ke-4. Yogyakarta: C. V Andy Offset.
- Tjiptono. Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andy.