

DAFTAR PUSTAKA

- Akramuddin. 2000. Hubungan kualitas pelayanan publik dengan kepuasan pelanggan (studi apda RS umum Daerah dokter Soedarsono, Pontianak). *Thesis*. Program pasca sarjana universitas padjajaran.
- Nurmiyati K. 2003. Kualitas Layanan Transportasi Laut. *skripsi*. Fakultas Teknik. Universitas Padjajaran.
- Supranto, MA, J, Prof, 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta, Jakarta
- Tjiptono, F, 1997. Total Quality Service (TQS). ANDI, Yogyakarta
- Kotler, P, 1997. Manajemen Pemasaran. PT. Prehallindo, Jakarta
- Mulyono, Sri, 1996, **Teori Pengambilan Keputusan**, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, Jakarta
- Permadi, Bambang. 1999. *Analitycal Hierarchy Process*. Jakarta : Universitas Indonesia
- Saaty, Thomas L (1993), *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin : Proses Hirarki Analitik Untuk Mengambil Keputusan Dalam Situasi Yang Komplek*, Jakarta Pusat : PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zethaml, V. (1990). *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Quality*. *Journal of Retailing* , 12-40.
- Yoestandari, Florentina (2007). **“PERANCANGAN STRATEGI PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT INAP BEDAH RSUD DR.SOETOMO SURABAYA BERDASARKAN METODE SERVQUAL DAN AHP”**.

Hendi P. (2011). **“ANALISA KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL DL KAPAL PENUMPANG KM. DOBONSOLO”**.

Subakti, Unik (2008). **“ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN ANALITICAL HIERARCHI PROSES”**.

Nur, Mira. (2008). **“CITRA PELAYANAN JASA KAPAL PENUMPANG”**.

Gaspersz, Vincent, Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas, Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

Subakti, Unik (2010). **“ANALISIS KINERJA RANTAI PASOK DENGAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS”**.