

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, 1991. Hukum Pengangkutan Darat, Laut dan Udara. Ban Aditya Bakti. Citra
- Adhi D. Permana dan Muchammad Muchlis, Analisis Sistem Pembangkit Di Jawa terhadap Batubara yang Tidak Terbatas (2000-2030).
- Alma, Buchari, 2004, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Kelima, Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Amir, MS. 1999. Ekspor Impor Teori Dan Penerapannya. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo
- Arikunto, Suharsimi. 1996. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka
- Aritonang, Lerbin R., 2005, Kepuasan Pelanggan, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan.1996. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Cetakan ke tujuh edisi II. Jakarta: Balai Pustaka
- Ferdinan, A.T. 2006. SEM dalam Penelitian Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gasperz. V. 1994. Manajemen. Jakarta: Gramedia
- Hussey, Umar. 2001. Hukum Maritim Dan Masalah-Masalah Pelayaran Di Indonesia Buku 2. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang perbaikan dan Peningkatan Mutu pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat
- Kamaludin, Rustam. 2003. Ekonomi Transportasi Karakteristik, Teori dan Kebijakan. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- _____. 1985. Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia. Jilid V. Djambatan.
- Khairandy, Ridwan. 1999. Pengantar Hukum Dagang Indonesia I. Yogyakarta: Gama Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Bupati Jember Nomor 58 tahun 1998 Tentang Pelaksanaan Unit Pelayanan Umum
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- Moenir, H.A.S. 1992. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

- Moerdiono. 1992. Birokrasi Dan Administrasi Pembangunan : Beberapa Pemikiran Pemecahan. Jakarta: Sinar Grafika.
- Moleong, J. Lexy. 2000. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 1990. Metode Penelitian Bidang Sosial. Jogjakarta: Gadjah Mada University Press.
- Purwosutjipto. 1984. Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia. Jilid III. Djambatan.
- Purba, Radiks. 1981. Angkutan Muatan Laut. Jilid 3. Jakarta: Bhatara Karya Aksara
- Ratminto. 1999. Konsep-Konsep Dasar Manajemen Pelayanan. Jogjakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Siagian. Sondang P. Patologi Birokrasi. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soekardono. 1981. Hukum Dagang Di Indonesia. Jakarta: Rajawali.
- _____.1984. Hukum Perkapalan Indonesia. Jakarta: Rajawali.
- Soetopo. 1999. Pelayanan Prima. Jakarta: LAN RI.
- Subekti. 1989. Aneka Perjanjian. Jakarta: Cipta Aditya Bakti.
- Sugiono. 1999. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- _____.1998. Metode Penelitian Administratif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriatna. Tjahya. 1996. Administrasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. Jakarta: Nimas Multima.
- Suta, I Putu Gede Ary. 2006. Kinerja Pasar Perusahaan Publik Di Indonesia (Suatu Analisis Reputasi Pasar). Jakarta: Yayasan SAD Satria Bhakti.
- Sution, Usman.Dkk. 1991. Hukum Pengangkutan Di Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 1996. 1996. Deregulasi Dan Debirokratisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: Dalam Pembangunan Administrasi Di Indonesia. Jakarta: LP3ES.
- Tjiptono, Fandy. 1995. Strategi Pemasaran. Jogjakarta: Andi Offset
- Triyanti, Tuti. 1982. Pengangkutan Melalui Laut. Jilid I. Semarang: Universitas Diponegoro.
- _____. 1982. Pengangkutan Melalui Laut. Jilid II. Semarang: Universitas Diponegoro.

_____. 2006. Wilhelmsen Annual Report.

Utomo, Warsito, 1997. Peranan Dan Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Dalam Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Volume I.

Walsh, Kieron. 1991. Quality And Public Service. Dalam Majalah Public Administration. Volume 69.

Widodo, Joko. 2001. Good Governance: Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendekia.

Yamit, Zulian, 2002, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Penerbit : Ekonisia, Yogyakarta