

DAFTAR PUSTAKA

- Atik Septi Winarsih&Gronroos Ratminto. 2005.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Keputusan Menteri Perhubungan berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 1992, KM. No. 14 Tahun 2002.
- Kasim,umar. 2011. Status Hukum tenaga kerja bongkar muat. Hukum online, DKI JAKARTA
- Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 33. (2001 5) *Kegiatan Bongkar Muat*.
- Martopo Arso,dan Herry Gianto, 2004, Pengoperasian Pelabuhan Laut.
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. v
- Paiman,Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*,P.T. Alumni, Nugroho Eko, Bandung.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 60 Tahun 2014.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Tentang Pelayaran, Nomor 17 Tahun 2008
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Tentang Kepelabuhanan, No.69 Tahun 2001
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2001 *Tentang Kepelabuhanan*.