

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip. 2016. *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan, Edisi Kesebelas, Jilid 2. Jakarta. Penerbit: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

LUPIYOADI, Rambat. *Manajemen pemasaran jasa*. 2018.

Anugrah, dan Sudarmayasa (2020), *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*. Kota Gorontalo, Ideas Publishing.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran, PT. Prenhallindo*, Jakarta, 2016.

Lupiyoadi, Rambat. "*Manajemen pemasaran jasa*." (2018) Fandy Tjipton, ph.D. "*Pemasaran Jasa*", Andi Yogyakarta, 2014.

Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. "*Pemasaran Jasa*", Deepublish, 2019

Anugrah, Krisna dan Wayan Sudarmayasa., 2020., "*Kualitas Pelayanan Jasa : Akomodasi*." Kota Gorontalo, Ideas Publishing.

Zeithaml, Valeria A and Bitner. (2019). *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Fous*, New York. McGraw-Hill Inc.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (Vol. 1, No. 2). Jilid.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Dua Belas Jilid I*. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi Tiga Belas Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Tim PPM Manajemen. (2012). *Bussines Model Canvas*. Jakarta: Penerbit PPM.

PT IPC Terminal Petikemas (TPK). *pelayanan kapal*. <http://www.indonesiaport.co.id/read/pelayanankapal.html>. Published 2018.

A., Morissan. Dkk. 2017. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana.

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.