

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2012, Tentang Kabupaten Kepulauan Mentawai Dalam Angka, Kabupaten Kepulauan Mentawai.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 58 Tahun 2003, *Tentang Mekanisme Penetapan dan Formulasi Perhitungan Tarif Angkutan Penyeberangan*, Jakarta.
- Rangkuti, F. 2006. *“Measuring Customer Satisfaction: Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Saleh A Eric, Ferdian. 2011. *“Analisis pengaruh kualitas layanan Terhadap kepuasan pelanggan (studi di pt.pelindo iii cab. Tg. Emas semarang)”*. Universitas Diponegoro, Semarang. Skripsi.
- Sebayang, Nusa, (2007), *“ Studi Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Tarif Moda Angkutan Sungai SpeedBoat Studi Kasus Jalur angkutan sungai kecamatan kurun ke kota palangkaraya, kalimantan tengah ”* Jurnal SPECTRA, Institut Teknologi Nasional, Malang, Vol. 10 (5): 77-90.
- Supranto, J. 2001. *“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar”*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tanjung, Fajar R. 2014. *“Analisis kualitas pelayanan bandar udara internasional minangkabau dengan metode importance performance analysis”*. Universitas Andalas, Padang. Skripsi.
- Widari, Sri, (2010), *“Analisis Tarif Angkutan pedesaan Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (BOK) (Studi kasus Kabupaten Gayo Lues Namgro aceh Darusalam)”* , Universitas Sumatera Utara, Medan. Skripsi.