

DAFTAR PUSTAKA

- Asihra, R.R. (2018). Strategi PT Pelabuhan Indonesia (PELINDO) I Persero Dalam Implementasi Pelayanan Jasa Bongkar Muat Barang Di Pelabuhan Belawan. *Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sumatera Utara Medan*.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Putra Grafika.
- Creswell, J.W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Damanik, S. (2012). Strategi Bersaing 'Low Cost Carrier' PT. Merpati Nusantara Airlines. *Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya*.
- Griffin, J. (2009). *Customer Loyalty: How to Learn it, How to Keep it*. Jakarta: Erlangga
- Gurning et al. (2007). *Manajemen Bisnis Pelabuhan*. Surabaya: PT Andhika Prasetya Ekawahana.
- Hermanto, A.W. (2008). Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang. *Magister Teknik Sipil Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro Semarang*.
- Hill, C.W.L., dan Jones, G.R. (2008). *Strategic Management An Integrated Approach*. Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning.
- Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kramadibrata, S. (2002). *Perencanaan Pelabuhan*. Bandung: Institut Teknik Bandung.
- Kuncoro, M. (2012). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kuntjoroadi, W dan Safitri, N. (2009). Analisis Strategi Bersaing dalam Persaingan Usaha Penerbangan Komersial. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol 16 No 1. Hal: 45 -52.
- Lapod, J. (2016). Analisis Penentuan Strategi Dalam Lingkungan Bisnis Yang Kompetitif Studi Kasus Pada PT. Pelindo IV (Persero). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Vol 4 No.1. Hal: 33-48.
- Lesal, I. (2015). Analisa Internal dan Eksternal Pada CV. Gading Mas Surya Sidoarjo Dalam Rangka Strategi Bersaing. *Jurnal AGORA Vol 03 No 02*. Hal: 148 – 157.
- Moleong, L.J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Odeth, S. (2017). Analisis Strategi Bersaing Usaha Layanan Transportasi Online (Studi Pada Indotiki Di Kota Medan). *Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan*.
- Pearce II, J.A., dan Robinson, R.B.Jr. (2008). *Manajemen Strategis Edisi ke 10*. Jakarta : Salemba Empat.
- Pitoy, C.V., Tumbel., Altje., dan Tielung, M. (2016). Analisis Strategi Bersaing Dalam Persaingan Usaha Bisnis Document Solution (Studi Kasus Pada PT. Astragraphia, Tbk Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Vol 16 No 03. Hal: 302 – 312.
- Porter, M.E. (2001). *Strategi Bersaing, Teknik Menganalisis Industri dan Pesaing*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S.P., dan Coulter, M. (2010). *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Rothaermel, F.T. (2013). *Strategic Management: Concepts and Cases*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Rusly, C.O., dan Indriyani, R. (2013). Pengelolaan dan Pengembangan Usaha Pada PT. Sariadi Wahana Jasa Di Surabaya. *Jurnal AGORA* Vol 01 No 01.
- Salim, A. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Satori, D., dan Komariah, A. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono. (2010). Analisis Kinerja Terminal Peti Kemas Di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Universitas Diponegoro Semarang*.
- Suryana. (2006). *Kewirausahaan Pedoman Praktis: Kiat dan Proses Menuju Sukses Edisi Ketiga*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Tampi, N.H.R. (2015). Analisis Strategi Diferensiasi Produk, Diferensiasi Layanan Dan Diferensiasi Citra Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Pemasaran (Studi Pada PT.Telkomsel Grapari Manado). *Jurnal EMBA* Vol.3 No.4. Hal : 68-81.
- Triatmodjo, B. (2009). *Perencanaan Pelabuhan* Yogyakarta: Beta Offset.
- Ulfany, W., dan Anwar. (2017). Kajian Kinerja Pelayanan General Cargo Terminal Jamrud Di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Rekayasa Sipil* Vol 11 No 03. Hal: 245 – 252.
- Vredenbregt, J. 1980. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Van Hove.
- Wahono, D. (2015). Terminal Petikemas pada Pelabuhan Internasional Pantai Kijing di Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Pontianak. *Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura*. Vol 03 No 01. Hal: 37 - 55.

- Yin, R.K. (2011). *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Zyman, S. (2000). *The End of Marketing as We Know it*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.