

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Atep Barata, 2004, **Dasar-dasar Pelayanan Prima**, cetakan 2 jakarta, PT.alexmedia komputindo
- Azwar Saifuddin, 1998. **Metode Penelitian**, Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar
- Christian Yosua Palilingan J.A. Timboeleng, M. J. Paransa , 2013,,” Analisa karakteristik moda transportasi angkutan umum rute manado tomohon dengan metode analisa biaya operasional kendaraan (bok)’ **Jurnal Sipil Statik** Vol.1 No.8, Juli 2013 (587-592) ISSN: 2337-6732 587
- Donald R.Cooper & Pamela S.Schindler, 2006, “**Bussines Research Methods**”, 9th edition. McGraw-Hill International Edition.
- D. wahyu ariani, 2009 **Manajemen Operasional Jasa**, Graha Ilmu ,Yogyakarta.
- Darmin Ahmad Pella, 2016, **Problem Implementasi Strategi,Infini**, Jakarta
- Ridwan M.B.A, 2007, **Skala Pengukuran Variabel-variabel** Penelitian,Alfa Beta, Bandung
- Abas salim, 2002, **Manajemen Transportasi**, Rajawali Pers, Jakarta
- Dadang Supriyanto, 2010, “Kinerja Layanan Bis Kota di Kota Surabaya”. **Jurnal Transportasi** Vol. 10 No. 1
-, 2013, **Undang-Unadang Lalulinta Angkutan Jalan**, Fokusindo , Jakarta.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, 2016, **Service, Quality dan Satisfaction**, Andi , Jakarta.
- Muhamad Nazri Borhan,dkk 2014, “Predicting the Use of Public Transportation: A Case Study from Putrajaya, Malaysia” , Hindawi Publishing **Corporation Scientific World Journal** Volume 2014, Article ID 784145, 9 pages <http://dx.doi.org/10.1155/2014/784145>

- Michael E Porter, 2007. **Strategi Bersaing**, Karisma, Bandung
- M. Pujo Siswoyo, 2008, “ Kebijakan Dan Tantangan Pelayanan Angkutan Umum “. **Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan** No.2 Volume 10.
- Morgan, Colin. & Stephen Murgatroyd. (1994) “Total Quality Management in the Public Sector: an Interactive Perspective. Buckingham”, Open University Press. Dikutip dari: Jurnal Universitas Diponegoro. (2004) Kerjasama Antarkota, Manajemen Publik: Pelayanan Publik. Dialogue, **Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik**, Otonomi Daerah. Vol.1, No. 1, Januari 2004. Semarang.
- Ofyar Z Tamin, 1999, ”Konsep Manajemen Kebutuhan Transportasi (MKT) Sebagai alternative Pemecahan Masalah Transportasi Perkotaan Di DKI Jakarta “, **Jurnal PWK-10**, Vol 10 No.1
- Raymond E Miles; Charles C. Snow; Alan D. Meyer; Henry J. Coleman, Jr. 1978. “ Organization Strategy, Structure, and Process”. **The Academi Of Management Review**, Volume 3 Issue 3 (Jul., 1978), 546-562
- Puryani, Agus Ristomo, 2011, **Penelitian Operasional**, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Homburg, C., Workman, J. P. Jr. and Jensen, O. (2002), “ A Configurational Perspective on Key Account Management”, **Journal of Marketing**, 66(2): 38-60.
- Prawirokusumo, Soeharto, (2010), **Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil**, BPFE, Yogyakarta
- Rachma Fitriati, 2010, “ Kajian Kualitas Layanan Pada Sistem Angkutan Cepat Massal Trans Jakarta”, **Jurnal Manajemen Bisnis** Vol.3 No. 1
- Rinitami Njatrijani, 2016, Hukum Transportasi, Undip Low Press, Semarang
- Sakti Adji Adisasmita, 2011, **Trasportasi dan Pengembangan Wilayah**, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sakti Adji Adisasmita, 2011, **Jaringan Trasportasi** , Graha Ilmu, Yogyakarta.

- Sakti Adji Adisasmita, 2011, *Perencanaan Pembangunan Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sihaloho, Antonius and Jinca, M Yamin, 2012, “ Performance of The National Road Transport Network Service Trans Island Maluku Ambon,” **International Journal of Civil & Environmental Engineering IJCEE-IJENS** Vol:12 No:04
- Siswanto, Joko¹ Jinca M. Yamin² 2014, “ Model Behavior Development of User Transportation With Partial Least Square (PLS) In Semarang Indonesia,” **International Journal of Civil & Environmental Engineering IJCEE-IJENS** Vol: 14 No: 03
- Sitti Aminah, 2010, “ Transportasi Publik dan aksesibilitas Masyarakat perkotaan,” **Jurnal Transportasi** Vol.11 No 2
- Supranto.J , 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Rineka cipta. Jakarta.
- Sugiyono, 2013. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D** Cetakan Ke-19, Alfabeta, Bandung
- Taslim Bahar dkk, 2011, “ Potensi Pengguna Angkutan Informal di Kota Bandung”, **Jurnal Transportasi** Vol.11 No.3
- Tamin. O. Z. 2000. **Perencanaan dan Pemodelan Transportas** Jilid 1. Institut Teknologi Bandung
- Yunika Trinandika, dkk,...2012 “ Kualitas Pelayanan Bus rapid Transit BRT Trans Semarang Terhadap Keputusan Pelanggan “ **Jurnal Teknik Sipil** Vol. 12 no 6
- Vasile DRAGU and Eugenia Alina ROMAN , 2013 “ quality assessment in urban public transport Theoretical and Empirical Researches in Urban” **Management** Volume 8 Issue 3 / August 2013