

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, T.S.P., Dwi Esti Intari dan Safrilah. 2007. Analisis Kinerja Operasional Terminal (Studi Kasus Terminal Samarinda Seberang). *Jurnal Fondasi*. Volume 6 No 2 2017. Halaman 1-12.
- Bowersox. 1981. Pengertian Transportasi. <http://dimasmaulanaindologistics.blogspot.com/2012/10/pengertian-transportasi.html> [10 Oktober 2018]
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 1995. *Petunjuk Teknis Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta: Departemen Perhubungan.
- Fandy, T. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan. 2003. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Umum.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995, tentang Terminal Transportasi Jalan.
- Kotler, P. dan Gary A., 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi V. Jilid 2. Jakarta: Intermedia.
- M.D. Meyer and E.J. Miller. 1984. *Urban Transportation Planning. A Decision-Oriented Approach*, Newyork, Mc-Graw-Hill.
- Morlok, E. K.1978. *Introduction to Transportation Engineering and Planning*, McGraw-Hill, Kogakuha.
- Morlok, E.K. 1995. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Jakarta: Erlangga.
- Munawar, A. 2006. *Manajemen Lalu Lintas Perkotaan*. Yogyakarta: Betta Offset.
- Oliver, R. L. 1997. Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. *Journal of Consumer Marketing*. 14:448.
- Pribadi, W. A. 2011. Kepuasan Penumpang terhadap Sistem Pelayanan di Terminal Tirtonadi Surakarta. *Skripsi*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Rangkuti dan Freddy. 2003. *Riset Pemasaran*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, bekerjasama dengan Sekolah Tinggi Ekonomi IBII.

- Riyanto. 2011. *Aplikasi Metode Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Setijowarno, D. dan R. B. Frazila. 2001. *Pengantar Sistem Transportasi*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Singarimbun, M dan Sofian Effendi (ed.). *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Cetakan ke-19. Jakarta: Pustaka LP3ES (hal. 122- 146).
- Steenbrink. 1974. Optimization of Transport Networks. *Tugas Akhir*. Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. 2009. *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Vinarti, R. Adan I Dewa Made Adi Baskara Joni. 2014. Analisis Statistika Deskriptif pada Kepuasan Pengunjung Terminal Bus Purabaya. *Skripsi*. STMIK STIKOM Denpasar Indonesia.
- Widyastuty, A. A.S. A. 2016. Kinerja Operasional Pelayanan Terminal Kabupaten Gresik. *Skripsi*. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.