

DAFTAR PUSTAKA

Direktorat Jendral Perhubungan Darat melalui Surat Keputusan Nomor 687 Tahun 2002 Hal.38. Jakarta

Juanita. & Pinandita, T. (2015). *Analisis Pelayanan Angkutan Umum Dalam Kota Purwokerto Berdasarkan Metoda Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. Purwokerto : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta : PT. Elex

Kotler, A. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga

Kotler. & Philip. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo

Levinson. (2003). *TCRP Report 90, Bus Rapid Transit, Volume 1: Case Studies in Bus Rapid Transit*. Washington, D.C.: Transportation Research Board.

Lupiyoadi dan Hamdani, (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi kedua*. Jakarta : Salemba Empat.

Parasuraman, A. A. Zeithaml, V. and L. Berry, L. (1995). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*”. Journal of Marketing. Vol. 49

Peraturan Pemerintah No.41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan : Bab 1 Ketentuan Umum. Jakarta

Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. (2003). *Statiska Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta

Sugiono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.

Suprpto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia

Tjiptono, Fandy. (2004). *Strategi Pemasaran Edisi Kedua dan Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)* Yogyakarta : Andi

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 142. Jakarta

Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia

