

DAFTAR PUSTAKA

- Andy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005), *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta. ANDI
- Azwar, 2019. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Aparatur Responsif Terpadu*
- Ahmad Munawar. (2005). *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*. Yogyakarta : Beta Offset. *Menggunakan Metode Servqual*. Universitas Muhammadiyah Riau.
- Freddy Rangkuti. 2006. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Andriansyah (2015:1), Departemen Perhubungan RI Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2002, Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dan Trayek Tetap dan Teratur, Jakarta.
- Nasution, S. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marpiani, 2011. *Analisa Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Purwokerto*, Semarang.
- Kamaluddin, 2003. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat SK.687/AJ.206/DRJD/2002., 2002, Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur, Direktorat Perhubungan Darat.
- Komaruddin, 2001. *Dasar-Dasar Manajemen Investasi dan Portofolio*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Tjiptono, 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Andriansyah, 2011. *Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr Moestopo Beragama : Jakarta Pusat.
- Kotler, 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan pengendalian*, (Edisi pertama), Alih Bahasa Susanto, AB., Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Oliver dalam Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kotler dalam Tjiptono 2005, *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Bayu Media Publishing. Malang
Martilla, J.A. & James, J.C., 1977, *Importance-Performance Analysis*, *Journal of Marketing*.

Magal dan Levenburg (2005) Magal, Simha R dan Levenburg, Nancy M. 2005. Using ImportancePerformance Analysis to evaluate e- business Strategies among small businesses. Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Science.

Morlok, Edward K. 1984. Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi. Erlangga : Jakarta.

Ririn Tri Ratnasari , Mastuti H. Aksa, 2011. Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa. Bogor Ghalia Indonesia

Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.