

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.

Greenberg, Paul. 2010. *CRM at The Speed Of Light: Social CRM 2.0 Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers*. New York: McGraw Hill.

Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid Dua*. Erlangga : Jakarta.

Lovelock, C, dan John Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Resnick, Halliday, Walker. 2010. *Fisika Dasar Edisi 7 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.

Pemerintah :

Undang – Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;

Peraturan Pemerintah No.55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan;

Peraturan Menteri Perhubungan No. 133 Tahun 2015 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor;

Peraturan Menteri Perhubungan No. 156 Tahun 2016 Tentang Kompetensi Penguji Kendaraan Bermotor;

Keputusan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 1993 Tentang Ambang Batas Laik Jalan Kendaraan Bermotor, Kereta Tempelan, Kereta Gandengan dan Kendaraan Khusus;

Keputusan Menteri Lingkungan Hidup No. 5 Tahun 2009 Tentang Emisi Gas Buang
Kendaraan Bermotor;

Keputusan Menteri Perhubungan No. 9 tahun 2009 Tentang Pengujian Tipe
Kendaraan Bermotor;

Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2011 tentang Retribusi
Pengujian Kendaraan Bermotor.

Jurnal :

Afrizal, Endang Larasati, Dyah Hariani. 2014. *Studi Kualitas Pelayanan Pengujian
Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika
Kota Semarang*. Jurnal: Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Dea Karya Adyani, 2011. *Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta
Dalam Pengujian Kendaraan Bermotor (KIR)*. Jurusan Ilmu Administrasi
Negara Universitas Gajah Mada.

Djamilatul Chasanah dan Sandi Eka Suprajang, 2018. *Analisis Kepuasan Konsumen
melalui Kualitas Pelayanan Uji Kir pada Dinas Perhubungan Kabupaten
Blitar*. Jurnal: Universitas Maarif Hasyim Latif, Sidoarjo, Volume 1, Nomor 1,
Juni.