

DAFTAR PUSTAKA

- Affandy, N.A., Lubis, Z. dan Bustomi, F. (2013). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Lyn Merah Jurusan Sukodadi-Paciran Kabupaten Lamongan Berdasarkan Kepuasan Pelayanan. *Jurnal Teknik*. V (2):523-530.
- Amri, Fatimah dan Yusnidar. (2015). Perancangan Kursi yang Ergonomis Sebagai Alat Bantu di Stasiun Kerja Produksi Air Galon (Studi Kasus PT. Ima Montaz Sejahtera). *Malikussaleh Industrial Engineering Journal*. IV (2):17-23.
- Arifin, AM., Gemina, D. dan Silaningsih, E. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus Trans Jakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM). *Jurnal Sosial Humaniora*. VI (2):104-121.
- Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2003). Petunjuk Teknis Standar Fasilitas Pelayanan Bus Umum Angkutan Antar Kota.
- Departemen Perhubungan RI Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2002). Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur.
- Fassa, F., Sitorus, F. J. P. dan Adikesuma, T. N. (2017). Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan *Shuttle Bus* di Kota Mandiri. Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi, Banten: 1-2 November 2017. Hal. 1-10.
- Harijanto, B. dan Ariyanto, Y. (2014). Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Politeknik Negeri Malang). *Jurnal ELTEK*. XII (2):42-52.
- Indahsari, S. N. dan Wulandari, R. (2016). Analisis Ergonomi Lingkungan Ruang Tunggu Selatan Stasiun Bandung Berdasarkan Standar Kenyamanan Pengguna. *Jurnal Desain Interior dan Desain Produk*. I (3):232-245.
- Iridiastadi, H. dan Yassierli. (2014). Ergonomi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Jalil, E., Anggraini, R. dan Sugiarto. (2018). Analisis Biaya Operasional Kendaraan, *Ability To Pay* dan *Willingness To Pay* Untuk Penentuan Tarif Bus Trans Koetaradja Koridor III. *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*. I (4):1-10.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (1996). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Intermedia.
- Lestari, M. W. (2016). Analisis Kelayakan Tarif Batik Solo Trans (BST) Ditinjau dari *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP). Skripsi. Tidak dipublikasikan. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Oktariansyah, Damayanti, R., Usman, B. dan Putra, A. E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*. XV (1):49-61.
- Ong, J. O. dan Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan *Importance Performance Analysis* di SBU *Laboratory* Cibitung PT Sucofindo (Persero). *Jurnal Teknik Industri*. IX (1):1-10.
- Rahman, R. (2012). Analisa Biaya Operasi Kendaraan (BOK) Angkutan Umum Antar Kota dalam Propinsi Rute Palu–Poso. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Transportasi*. II (1):8-21.
- Rahmat, P. S. (2009). Penelitian Kualitatif. *EQUILIBRIUM*. V (9):1-8.
- Sari, P. T. dan Rohman, A. (2015). Persepsi Mahasiswa Atas Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dengan Etika Pengguna Sebagai Variabel Moderasi. *Diponegoro Journal Of Accounting*. IV (2):1-11.
- Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Suriadi, IGAK dan Atmika, I. K. A. (2017). Studi Kenyamanan Kursi Penumpang Mini Bus Angkutan Pariwisata di Bali dengan Analisis *Ergonomic Function Deployment*. Prosiding Konferensi Nasional *Engineering Perhotelan VIII*, Denpasar. Hal. 165-168.
- Tarwaka, Bakri, S. HA. dan Sudiajeng, L. (2004). Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas. Surakarta: UNIBA PRESS.
- Widodo, S. M. dan Sutopo, J. (2018). Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce Model Business to Customer*. Jurnal Informatika Upgris. IV (1):38-45.
- Yudiantyo, W. dan Hartadinata, D. (2018). Analisis dan Perancangan Kursi Penumpang Bis Pariwisata Ditinjau dari Aspek Ergonomi di PT. XYZ Bandung. *Journal Of Integrated System*. I (2):193-215.