

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2010. *Dasar – Dasar Ekonomi Transportasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Al-Rasyid, Rio Bagus Firmansyah 2015. *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Study Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda)*. Surabaya: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 3 No. 2
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Sosial: Konsep – Konsep Kunci*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Munawar, Ahmad. 2009. *Manajemen Lalu Lintas Perkotaan*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Republik Indonesia, *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*
- Republik Indonesia, *Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*
- Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*
- Republik Indonesia, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*
- Rianti, Putri Yulfa dan Retnowati WD Tuti. 2015. *Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway Di Dki Jakarta*. Jakarta: Jurnal Otonomi Daerah dan Pengembangan Masyarakat Vol. 15, No. 02

- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wibowo, Arif. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta: Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 11 No. 2