DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Abbas, Salim. 2008. *Manajemen Transportasi.* Yogyakarta : Graha Ilmu

Adisasmita, Sakti. 2011. *Transportasi dan Pengembangan Wilayah.* Yogyakarta: Graha Ilmu

AS. Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.

Daljoeni, N. 2003. *Geografi Desa dan Kota*. Bandung : Alumni

Gunawan, Herry. 2015. *Pengantar Transportasi Dan Logistik.* Jakarta : PT RajaGrafindo Persada

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta : STIA LAN Press.

Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi*.Jakarta: Erlangga.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta : Bumi. Aksara.

Nurudin. 2002. *Komunikasi Propaganda.* Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Nasution, A. 2008. *Menajemen Transportasi.* Jakarta : Ghalia Indonesia.

Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sarwono, Sarlito. 2002. *Psikologi Sosial; Individu Dan Teori-Teori Psikologi Social*. Jakarta : Balai Pustaka.

Sutopo. 2002. *Pengantar Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Press.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Soekanto, Soerjono. 2002. *Teori Pe ranan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta : Andi.

Thoha, Miftah. 1997. *Pembinaan Organisasi (Proses Diagnosa dan Intervensi).* Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Warpani, Suwardjoko. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung : Penerbit ITB.

Wulansari, Dewi. 2009. *Sosiologi: Konsep dan Teori.* Bandung: PT Refika Aditama.

Jurnal :

Hafis,dkk. 2013. “Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekan Baru”. Dalam *Jurnal Wacana* Vol. 16, No. 4 (halaman 1)

Nugraha. 2013. “Studi Tentang Peran Dinas Perhubungan Dalam Menertibkan Parkir Liar Di Pasar Pagi Kota Samarinda”. Dalam *eJournal Administrasi Negara*, 2013, 1 (4) (halaman 4).

Panjaitan,dkk. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung”. Dalam *Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2 (halaman 6)

Rahma,dkk. 2013. “Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Bidang Angkutan Kota”. Dalam *Jurnal Administrasi Publik (JAP),* Vol. 1, No. 7 (halaman 2-3)

Sembiring,dkk. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald’s Mt.Haryono Malang)”. Dalam *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 15 No. 1. (Halaman 3)

Setiani, Baiq. 2015. “Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara”. Dalam *Jurnal Ilmiah Widya* Volume 3 Nomor 2 (Halaman 3)

Sugianto,dkk. 2013. “Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Angkutan Umum Perkotaan (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Provinsi Jawa Timur)”. Dalam *Jurnal Administrasi Publik (JAP),* Vol 1, No.1 (halaman 3).

Skripsi :

Hasibuan, Mora. 2015. *Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanaan Angkutan Kota (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Medan)*. Universitas Sumatera Utara

Undang-Undang :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan

Peraturan Menteri :

Peraturan Menteri Perhubungan RI No.40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.