

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. (2010). **Metode Penelitian untuk *Public Relatios* Kuantitatif dan Kualitatif**. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ghozali, Imam. (2011). **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19**. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Harris, E.K. (2000). *Customer service; A practical approach*, Second Edition. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Kamaluddin, Rustian. (2003). **Ekonomi Transportasi** Karakteristik, Teori, dan Kebijakan. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Armstrong (2008). **Prinsip-Prinsip Pemasaran** (Buku 2 Edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2007). **Manajemen Pemasaran** (edisi ke-12 jilid 1). Jakarta : PT INDEKS.
- , & Keller, K.L. (2009). **Manajemen Pemasaran**. (Jilid I). Jakarta : Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajat. (2003). **Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi**. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). **Manajemen Pemasaran Jasa**, (edisi Kedua). Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Nasution, M. Nur. (2004). **Manajemen Transportasi**. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Oesman, Yevis Marty. (2010). **Sukses Mengelola *Marketing Mix, CRM, Costumer Value, dan Customer Dependency* (Kasus Pada Pemasaran *Shopping Centre*)**. Bandung : Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy. (2004). **Measuring Customer Satisfaction**. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2009). **Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian**. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Riduwan. (2010). **Metode dan Teknik Menyusun Tesis**. Bandung : ALFABETA.
- Sekaran, Uma. (2006). **Metodologi Penelitian Untuk Bisnis** (buku 2 edisi keempat). Jakarta: Salemba Empat.
- Uma & Roger Bougie. (2010). **Research Methods For Business (Fifth Edition)**. West Sussex : Wiley.
- Silalahi, Ulber. (2010). **Metode Penelitian Sosial**. Bandung: Unpar Press.
- Sofyandi, H., & Garniwa, I. (2007). **Perilaku Organisasional**, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Soemanagara, Rd. (2008). **Strategic Marketing Communication**. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, (2011). **Metode Penelitian Pendidikan – Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Suhasaputra, Uhar. (2012). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan**. Bandung : Refika Aditama.

- Taniredja, Tukiran & Mustafidah Hidayati. (2011). **Penelitian Kuantitatif**. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). **Manajemen Jasa** (edisi keempat), Yogyakarta : Penerbit Andi.
- . (2008). **Strategi Pemasaran**. Edisi III. Jogjakarta: Penerbit Andi.
- Usman, Husaini & Purnomo S Akbar. (2009). **Metodologi Penelitian Sosial** (edisi kedua). Jakarta : Bumi Aksara.
- Wijaya, Toni. (2011). “**Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian**, Jakarta : Penerbit Indeks.

Jurnal & Skripsi :

- Agustina, Vina. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus*. Universitas Diponegoro Semarang.
https://eprints.undip.ac.id/35886/1/SKRIPSI__AGUSTINA.pdf diakses pada 25 Februari 2013 pukul 22:10 WIB.
- Balasubramanian, S & JJoseph Francis. (2011). *Impact of Technology on Productivity and Service Quality Among Indian Airline Services*. University of Technology Coimbatore.
<http://www.iaeme.com/MasterAdmin/UploadFolder/joesph%20paper.pdf> diakses pada 5 February 2013 pukul 15:51 WIB.
- Fibrianto, Lucky & Budi Sudaryanto. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang (Studi pada penumpang Bus Damri kota Semarang)*. Universitas Diponegoro Semarang.
https://eprints.undip.ac.id/29446/1/Jurnal_Fix.PDF diakses pada 26 Februari 2013 pukul 14:00 WIB
- Irmawati, Lely. (2009). *Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Eldorado the Executive Club Bandung*. Institut Manajemen Telkom Bandung.
- Ji, Jue & Xiaolu Gao. (2010). *Analysis of people's satisfaction with public transportation in Beijing*. ChineseAcademyofSciencesChina.
<http://www.sciencedirect.com/.../S0197397509001167> diakses pada 5 February 2013 pukul 14:20 WIB
- Kustanto, Dedy Arie. (2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Bus Transjakarta*. ITS Surabaya.
<https://digilib.its.ac.id/ITS-Master-3100012045270-/17250> diakses pada 25 Februari 2013 pukul 15:00 WIB.
- Lidestan, Helene & Mats Abrahamsson. (2010). *Environmental evaluation of public procurement for bus transports*. Linkoping University Sweden.
<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1878279> diakses pada 5 February 2013 pukul 13:00 WIB
- Nurvia. (2007). *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way*. Universitas Diponegoro Semarang.
http://eprints.undip.ac.id/15650/1/Indri_Nurvia_Puspita_R.pdf diakses pada 1 Mei 2013 pukul 10:10 WIB.

- Olli, Pekka Hilmola. (2011). *Benchmarking efficiency of public passenger transport in larger cities*. University of Technology Kouvola Finland.
<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1911666> diakses pada 5 February 2013 pukul 13:30 WIB.
- Purnomo, Dony. (2011). *Analisis Kinerja Jasa Transportasi Bus Kota Trayek Kartasura Palur Tahun 2010*. UNS Surakarta.
<http://dony.blog.uns.ac.id/2011/06/17/analisis-kinerja-jasa-transportasi-bus-kota-trayek-kartasura-palur-tahun-2010/> diakses pada 15 Februari 2013 pukul 16:00 WIB.
- Qamari, Ika Nurul & Pengki Afrizal Rahman. (2011). *Analisis Pengaruh Total Service Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
<http://brilian.unimus.ac.id/ojsunimus/index.php/MAX/article/view/253/268> diakses pada 26 Februari 2013 pukul 19:07 WIB
- Ronback, Asa & Lars Witell. (2009). *Value creation in outsourced service provision in public transportation*. Karlstad University Sweden.
<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1806100> diakses pada 5 February 2013 pukul 14:35 WIB.
- Semuel, Hatane & Nadya Wijaya. (2009). *Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty Pada Pt. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya*. Universitas Kristen Petra Surabaya.
<http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/mar/article/download/18083/17991> diakses pada 27 Februari 2013 pukul 12:03 WIB.
- Sukma Putri, Khairana Riski & Dyah Ika Rinawati. (2013). *Analisis Kesiediaan Membayar (Willingness To Pay) Pelanggan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas dan Kuantitas Pelayanan (Studi Kasus: BRT Trans Semarang)*. Universitas Diponegoro Semarang
<http://eprints.undip.ac.id/38674/1/L2H008042.pdf> diakses pada 27 Februari 2013 pukul 12:44 WIB.
- Valentina, Annisa Febriani. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)*. Universitas Diponegoro Semarang.
<http://eprints.undip.ac.id/35702/> diakses pada 27 Februari 2013 pukul 11:10 WIB.
- Whisnu, Shanditya. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Stasiun Kereta Apibagian Ticketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Stasiun Tugu Yogyakarta Tahun 2011*. Institut Manajemen Telkom Bandung.

Internet :

[https:// www.google.com](https://www.google.com)

<https://scholar.google.co.id>

<https://www.emeraldinsight.com>

<http://Cigaganti.blogspot.com/> diakses pada 17m aret 2014 pukul 15:00 WIB

<http://www.biswisata.com/2010/01/blank4.html> diakses pada 17.00 pukul 17:00 WIB

http://www.jasamarga.com/id_/ diakses pada 17 maret pukul 11: 45 WIB

<http://azizovic26.blogspot.com/2011/01/metode-deskripif-metode-deskriptif.html>