

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim. 2000. *Manajemen Transportasi. Cetakan Pertama. Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Abdullah, T., & F. Tantri. (2019). Manajemen Pemasaran. PT Raja Grafindo Persada.
- A.H. Rahadian, & Rusantono. (2018). Pengaruh Responsibilitas Dan Sikap Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Tengah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. *TRANSPARANSI Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, VII, 123–141.
- A.S Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adisasmita. 2010. *Pembangunan Kawasan dan Tata Ruang*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Ardiansyah. 2015. *Pemerintahan Daerah Dalam Kajian Dan Analisa*, Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Prof.Dr. Mustopo Beragama.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Asnawi, H. Nur dan Dr. H. Masyhuri. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-MALIKI PRESS
- Azis, R., & Asrul. 2014. *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Basri Said, L. (2019). *ANALISIS PENYEBAB PENURUNAN MINAT PENGGUNA ANGKUTAN UMUM MIKROLET DI KOTA MAKASSAR*. <https://doi.org/10.31219/OSF.IO/MXY26>
- Brady, M.K. dan Cronin, J.J. 2001. *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. The Journal of Marketing 2001*.
- Dewi, N. U. (2017). Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik . Studi Kasus : BRT. Mamminasata.
- Fandy Tjiptono, 1997. *Strategi Pemasaran, Edisi 1*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi ke Dua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. 2009. *Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Jr *et.al*. 2010. *Multivariate Data Analysis*. United States: Pearson

- Hardiningtyas, R. T. (2018). Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (Grab) Di Malang. *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 2, 42–58.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryono, Sigit. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta*. *Jurnal Transportasi*. Vol 7 No 1 Juli 2010.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.RajaGrafindo Persada
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Irianto, Agus. 2004. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Prenada Media.
- Kamaluddin. 2003. *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kartajaya, Hermawan, 2006. *Hermawan Kartajaya on Marketing Mix*. Bandung: Mizan.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Labolo Muhadam. 2011. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rajagrafindo.
- Lijan Poltak Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Mataram: Bumi Aksara.
- Lovelock and Wright. 2002. *Principles of Service Marketing and Management, 2<sup>nd</sup> edition, Prentice Hall*
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Nasution. 2008. *Berbagai Pendekatan dalam Proses Belajar & Mengajar. Cetakan keduabelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nuryadi., dkk. 2017. *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media.
- Parmana dan Prihatini. 2017. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Jasa Transportasi*. Jakarta:
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015
- Ratminto dan Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan*

*pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

Subagyo, P. Joko. 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek.* Jakarta: Aneka Cipta.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: ALFABETA

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta, CV.

Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Rineka Cipta.

Tamin, Ofyar, Z. 2000. *Perencanaan dan Permodelan Transportasi.* Bandung, Indonesia: Penerbit ITB.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

