

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Akdon dan Ridwan. (2010). Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika. Cetakan 2. Bandung: Alfabeta.
- Handoko, T Hani. 2000. Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi, Edisi 1. Yogyakarta : BPPE
- Lupiyoadi, R. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa (Salemba Em).
- Kotler dan Keller. (2012). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta : Erlangga.
- Kinnear, T. C. dan Taylor, J. R. 1991. Riset Pemasaran. Terjemahan. Jilid I.Jakarta: Erlangga.
- Malhotra, Naresh K. (2004), *Marketing Research: An Applied Orientation*, Fourth Edition, Prentice Hall, New Jersey
- Nasution, S. (2003). Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif (Bandung). Tarsito. Library. Fis.Uny.
- Sugiyono. (1999). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2002). Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Warpani, Suwardjoko. 1990. Merencanakan Sistem Perangkutan. Bandung : ITB

JURNAL

- Tse David K & Peter C Wilton. 2012. Model of Consumer satisfaction Formation : An Extension. *Journal Of Marketing Research*, Vol XXV, PP 204-212.

PERATURAN

- Anonim, (2014). Peraturan Pemerintah No. 74 tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan. Jakarta.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (1999). Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor :SKEP/347/XII/1999 tentang Standar Rancang Bangun

dan/atau Rekayasa Fasilitas dan Peralatan Bandar Udara. Jakarta: Departemen Perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan. Dirjend Pendayagunaan Aparatur. Jakarta.

Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan dengan Kendaraan Umum. Dirjend Perhubungan Darat. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Lembaran Negara RI Tahun 2004. Sekretariat Negara. Jakarta.

Pemerintah Indonesia. (2004). Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Pemerintah Daerah No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah. Lembaga Negara RI Tahun 2004. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 tentang rambu rambu lalu lintas dan Kendaraan Jalan.

Kementerian Pendayagunaan. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Indonesia. Jakarta.

Kementerian Perhubungan. (2015), Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 96 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas. Menteri Perhubungan. Jakarta.

Kementerian Perhubungan. (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan Jakarta. Peraturan Menteri Indonesia. Jakarta.

Kementerian Perhubungan. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 24 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Peraturan Menteri Indonesia. Jakarta.

Kementerian Perhubungan. (2020). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 80 tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Perhubungan Tahun 2020 – 2024. Peraturan Menteri Indonesia. Jakarta.

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.