

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilyani dan Silvianita. (2015), *Analisis Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Bus Damri di Kota Bandung (Studi Pada Trayek Leuwipanjang – Dipatiukur Non AC)*, Tugas Akhir Program S-1, Universitas Telkom, Bandung.
- Basuki dan Malkhamah. (2008), *Standar Pelayanan Transportasi Perkotaan di Indonesia*, Tugas Akhir Program S-2, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Purba. (2014), *Analisa Supplay dan Demand Angkutan Taksi di Kota Medan Berdasarkan Tingkat Akupansi dan Biaya Operasional Kendaraan*, Tugas Akhir Program S-1, Universitas Sumatra Utara, Medan.
- Haris dan Yuniati. (2013), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Taksi Cipaganti di Kota Surabaya*.
- Indri. (2007), *penelitian analisis persepsi penumpang terhadap tingkat pelayanan bus way (studi kasus bus way trans jakarta koridor 1)*, Tugas Akhir Program Magister, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip. (1995). *Manajemen Pemasaran Analysis Perencanaan dan Implementasi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mardiana. (2012), *Strategi Penanganan Pelayanan Taksi di Bandara Soekarno Hatta*, Tugas Akhir Program S-1, Universitas Indonesia, Depok
- Morlok, Edwad K. (1985), *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Erlangga, Jakarta.
- Nasution, H.M.N. (2003), *Manajemen Transportasi*, Ghalia, Jakarta.
- Parasuraman, A,dan kawan kawan. (1985).“*Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal Marketing, Vol.49 (Fall), pp. 41-50.*Satisfaction level of the Customers Penyeberangan*, Puslitbang Perhubungan, Jakarta
- Salim, HA. (1993), *Manajemen Transportasi*, PT. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, F. (1997), *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Warpani, S. (1990), *Rekayasa Lalu Lintas*, Penerbit Bharata Karya Aksara, Jakarta.
- Winarto. (2012), *Analisis Operasional Angkutan Taksi di Kota Semarang*, Tugas Akhir Program S-1, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.