DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

Bateson, Jhon. E.G. 1992. *Managing Service Marketing* : *Second Edition.* Orlando : The Dryden Press.

Alma, Buchari. 2006, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, Bandung : CV. Alfabeta.

Fitzsimmons, James and Mona J. Fitzsimmons. 2004. *Service Management Operations, Strategy and Information Technology*. New York : Mc Graw Hill.

Gasperz, Vincent.1997. *Manajemen kualitas penerapan konsep kualitas dalam manajemen bisnis total*. Gramedia pustaka.

Goetsch, Davis. L. 2000. *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services.* Upper Sadle River : Prentice Hall.

Huriyati, Ratih. 2005. *Service* Marketing. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kadir, Muhammad Abdul. 2006. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung : Cipta Adytia Bahkti.

Kotler Philip, Alih Bahasa, Hendra Teguh, 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium I, Jakarta : PT. Prenhalindo.

Lovelock, Cristoper, H. 2002. *Managing Service.* Prentice Hall : New Jersey.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction.* Bandung : Alumni.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sever, Hak etc. 2000. *Service Management and Operations, Second Editions.* Prentice Hall International, Inc.

Sukarto, Haryono. 2006. *Pemilihan Model Transportasi di DKI Jakarta dengan Kebijakan Proses hirarki Analitik.* Jurnal : Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Pelita Harapan.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

_____ 2005. *Service, Quality, and Satisfaction* Edisi Kedua. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Teravon Press.

B. Dokumen – Dokumen

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Walikota Bandung Nomor 551.2/Kep.646-Huk/2006 tentang Pengoperasian Trans Metro Bandung Pada Koridor Cibereum – Cibiru di Kota Bandung.

Surat Keputusan Walikota Bandung Nomor 551.2/Kep.694-DISHUB/2008 Tentang Tarif Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

Peraturan Walikota Bandung Nomor : 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.

C. Jurnal

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Researcs*. Journal of Marketing, Vol. 49 : 41 – 50.

D. Rujukan Elektronik

http/www.transmetrobandung.com

Tanpa Nama. 2012. Unsur pokok transportasi. Melalui http://googlesearch.com/unsurtransportasi/index.php?option=com_content &view=ka&id[2 Mei 2012, 13.30].

Tanpa Nama. 2012.manfaat transportasi. http://googlesearch.com/manfaat transportasi/index.php?option=com_content&view=article&id=51&Itemid =59[2 Mei 2012, 13.30].

Tanpa Nama. 2012. Transportasi. http://wikipedia.com/pengertian transportasi.php?option=comview=id23[8 Mei 2012, 12.00].

Wikipedia. 2012. Pemerintah kota bandung. Melalui http://id.wikipedia.org/wiki=com. [10 Mei 2012, 22.00].