DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – Buku

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

A. Parasuraman, Leonard L. Berry, And Valarie A. Zeithml. 1985. A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research. Journal Of Marketing, Vol. 49, P.41-50.

Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan.* Malang : Bayumedia Publishing

Berry dan Pasaruman. 2003. Jurnal *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan "* vol.21 24-30 (Januari 2003)

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

Gerson, R.F.2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan yang Bermutu,* alih bahasa Hesti Wirdaningsih. Jakarta : PPM

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

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

Ibrahim, Amin. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

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

Labolo. Muhadam. 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pembangunannya*. Jakarta : Rajawali Press

Mahsun, Mohamad, 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Penerbit BPFE,Yogyakarta.

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

Suyanto, bagong. 2005. Metode Pnelitian Social : Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta : Prenada Media.

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

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Soehartono, irwan. 2008. Metode Penelitian Sosial. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Syafei. Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung : Penerbit Refika Aditama

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

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

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

Zeithaml, V.A., Pasaruman, and L.L. Berry. 1990. *Delivering Service : Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press

B. RUJUKAN ELEKTRONIK

http://www.zakapedia.com/2013/04/jenis-jenis-perusahaan-bumn.html

http://damri.co.id/

http://id.wikipedia.org/wiki/DAMRI

http://sebandung.com/2014/03/rute-bis-kota-damri

C. DOKUMEN

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No.30 tahun1982, tanggal 29 September 1982

Surat Edaran PERUM DAMRI No.SES 01/DT.003/DU/1983, tentang Pengalihan Status Perusahaan Negara Angkutan Motor DAMRI menjadi Perusahaan Umum DAMRI

Surat Keputusan Walikota Bandung No.10/85/78 pada tanggal 22 Juni 1978

D. PENELITIAN TERDAHULU

Fibrianto, Lucky. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang. Universitas Diponegoro Semarang

Rostika, Rika. 2008. Analisa Usulan Implementasi 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) di Bengkel Perbaikan Perum Damri. Universitas Widyatama