

DAFTAR PUSTAKA

A. Litelatur Buku :

- Abdurrahman, Oemi. Dasar – dasar Public Relations. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. 1995.
- Bilson, Simamora. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Edisi Pertama, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ibnu, Samugyo dkk. 2016. *Edisi Revisi Pedoman Penulisan Skripsi & Pelaksanaan Sidang*. Bandung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- James, J. Spillane. 1994. *Pariwisata Indonesia dan Perkembangannya*. Yogyakarta : Kanisius.
- Karyono, A. Hari. 1997. *Kepariwisataaan*. Jakarta : Grafindo.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- _____. 2004 *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Moenir, HAS, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Napitupulu, Paimin, *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*, PT Alumni, Bandung, 2007.
- Nasution, 1996, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nurcholis. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Oka.A.Yoeti, 1997. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Pradnya Paramita*, Jakarta.
- Oka.A.Yoeti. 2002. *Perencanaan Strategi Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta. PT. Pradaya Pramita.
- Rachmadi, F. 1994. *Public Relations dalam teori dan praktek*, Jakarta: Galamedia Pustaka Utama
- Rasyid. 1997, *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Watampone
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. 2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rifusa, Agus Imam. 2010. *Analisis Faktor-Faktor Permintaan Transportasi Busway*. Jakarta

- Salah, Wahab (2003). *Manajemen Kepariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita
- Sedarmayanti. 2000, *Restrukturasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Lingkungan*. Bandung: Mandar Maju
- 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
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, F. 1997. *Prinsip - prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.Offset.Bateson.
- _____. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Terayon Press
- Waworuntu, Bob, 1997, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani konsumen*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yoeti. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta : Rineka Cipta
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

B. Dokumen – dokumen

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Pasal 1, Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.
- Peraturan Walikota Bandung Nomor 103 tahun 2018 tentang Pengoperasian dan Tarif Sewa Bus Wisata Bandung *Tour On Bus*.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Jurnal/Penelitian

- Karniawati, N. (2018). *E-Government Dalam Pelayanan Perijinan Rekomendasi Pemanfaatan Ruang Kawasan Bandung Utara (KBU) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat*. Disertasi. Unpad: Bandung.
- Karniawati, N. (2018). *Aspek Tangibles dalam Pelayanan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra di Kota Bandung*. Jurnal Agregasi Volume 6/Nomor.2/2018. Hal.158-171.
- Kurniasih, D dan Fidowaty T (2016) *Pengaruh Website www.bandungtourism.com Terhadap Motivasi Wisatawan Berkunjung ke Kota Bandung*. Repository.unikom.ac.id.

- Sukaesih K, Poni dan Fidowaty (2014) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)*. JIPOLIS (Jurnal Ilmu Politik dan Ilmu Sosial), Volume 14/Nomor 2/2014. Halaman : 392-410.
- Malza, Denny., (2012) *Kualitas Pelayanan Jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung (suatu studi tentang pelayanan Trans Metro Bandung)*. Skripsi. Unikom : Bandung.
- Sari Y. S (2016) *Persepsi Kualitas Jasa dan Citra Dalam menentukan Minat Masyarakat Kota Bandung untuk menaiki Bus Bandros*. Skripsi. Utama : Bandung.
- Septianengsih D.S dan Judiantono T. (2016) *Evaluasi Kualitas Pelayanan Angkutan Wisata Dalam Kota (Studi kasus : BUS BANDROS- Kota Bandung)*. Repository.unisba.ac.id.
- Sukarto, Haryono. 2006. *Pemilihan Model Transportasi di DKI Jakarta dengan Kebijakan Proses hirarki Analitik*. Jurnal : Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Pelita Harapan.

D. Rujukan Elektronik

Artikel dari CNN Indonesia edisi Selasa 10 Februari 2015 menyebutkan bahwa Kota Bandung terpilih sebagai salah satu destinasi favorit di kawasan Asia. www.lapor.go.id pada tanggal 20 Januari 2019 berisi mengenai aduan masyarakat yang merasa kecewa dikarenakan sistem manajemen Bandros.