DAFTAR PUSTAKA

Litelatur Buku:

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Ed Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta.

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

.

Dwiyanto, Agus dkk. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.* Yogyakarta: PSKK UGM.

Gaspersz, Vincent. 2012. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta. PT. Gramadia Pustaka Utama.

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

Ibnu, Samugyo dkk. 2016. *Edisi Revisi Pedoman Penulisan Skripsi & Pelaksanaan Sidang.* Bandung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia.

Irawan, Hendy. 2005. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.

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

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Milenium. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa. Ors. Benjamin Molan. Revisi ke edisi sepuluh. Jakarta: PT. Prenhallindo

Lovelock, Chistopher. 1994. *Product Plus:How Product + Service Competitive Advatatage.* New York: Me Graw-Hill.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press

_____. 2004 *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Selemba Empat

Moenir, HAS, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Rangkuti, F. 2002. *Measuring customer satisfaction gaining costumer relationship strategi meningkatkan kepuasan pelanggan).* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ratminto, Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.

Riduwan. 2011. *Pengantar Statistika.* Bandung: Alfabeta.

_____2013. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika.* Bandung: Alfabeta.

Samuel, Hansen. 2014. *Kualitas Pelayanan Halte Trans Metro Bandung*: Bandung: Transportasi Forum Studi Antar - Perguruan Tinggi

Santoso, Singgih. 2014. *Panduan Lengkap SPSS Versi 22 Edisi Revisi*. Bandung: Gramedia

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

Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Tindakan.* Bandung: PT. Reflika Aditama

Supranto,J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta :PT Rineka Cipta.

Taniredja, Tukiran. 2012 Penelitian Kuantitatif (*Sebuah Pengantar*). Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F. 1997. *Prinsip - prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.Offset.Bateson.

_____2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Zeithml,Parasuraman, dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation.* New York:The Free Press

B. Dokumen – Dokumen

Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor. 16 Tahun 2012 Tentang PenyelenggaraanDan Retribusi di Bidang Perhubungan

Keputusan Walikota Bandung Nomor 551.2/Kep.646-Huk/2006 tentang Pengoperasian Bus Trans Metro Bandung

Keputusan Walikota Bandung Nomor 551.2/Kep.694-DISHUB/2008

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

D. Rujukan Elektronik

https://id.wikipedia.org/wiki/Trans_Metro_Bandung [20/10/2016]

http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2012/03/15/180856/trans-metro-bandung-projek-gagal [21/10/2016]

https://www.lapor.go.id/id/1111845/perbaiki-sistem-pengelolaan-bus-trans-metro bandung-dan-damri.html [21/10/2016]

https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Bandung#Kependudukan [22/10/2016]

https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Bandung#Angkutan_Kota_dan_Bus_Kota [23/10/2016]

http://dishub.bandung.go.id/produk-hukum/ [27/10/2016]

http://elib.unikom.ac.id/download.php?id=221483 [27/10/2016]

http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl dennymalza-29296&q=tRANS%20METRO%20BANDUNG [02/02/2017]

http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl yanniferhe34133&q=pengaruh%20kualitas%20pelayanan%20terhadap%20kepuasan%20masyarakat [04/02/2017]

https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Bandung#Kependudukan [04/02/2017]