

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R.L., 2005, *Kepuasan Pelanggan*, Gramedia, Jakarta.
- Breithaupt, Manfred. *Regulasi dan Perencanaan Bus*. GIZ
- Darmadi, D, Arifin, MZ, Agustin, IW. 2016. *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau–Penajam, Balikpapan*. Jurnal. Universitas Brawijaya, Malang
- Gustina, S. B. 2015. *Angkutan Umum yang Baik di Jabodetabek*
- Herwan, P. 2006. *Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Transjakarta*. Manajemen Transportasi.
- ITDP. 2017. *Profil dan Performa Angkutan Umum Jakarta Pendahuluan*. Jakarta
- Lodhita, Heru Eka, Santoso, Imam, Anggarini, Sakunda. *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA(Importance Performance Analysis) Dan CSI(Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang*. Malang
- Morlok, Edward K, 1998. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta : Erlangga
- Ruta, K.S. 2014. *Analisis Tingkat Pelayanan Stasiun Lempuyangan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Tesis. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm.10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Perjalanan
- Tamin, O.Z, (2000), *Perencanaan, Pemodelan Transportasi*, ITB, Bandung.
- Wright, H (editor). 2007. *Bus Rapid Transit Planning Guide*. Institute for Transportation and Development Policy. New York, NY.