

## Daftar Pustaka

- Chairunnisa. (2008). Hubungan Kinerja Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Trans Jakarta-Busway Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Trans Jakarta-Busway (Studi Kasus Pada Koridor IV Pulo Gadung-Dukuh Atas). *Jurnal Media Komunikasi Teknik Sipil*, vol. 25, no. 2, pp. 123-131
- Damayanti, B. , Oktariansyaha , Putra, A. E., Usman, B. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmusi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol.15 (1)
- Idris, Z. (2009). Kajian “Tingkat Kepuasan” Pengguna Angkutan Umum Di DIY. *Jurnal Dinamika Teknik Sipil. Volume 9, Nomor 2, Juli 2009* : 189-196
- Jasfar, F. (2000). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Edisi Pertama*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- JICA & Bappenas. (2004). The Study on Integrated Transportation Master Plan for Jabodetabek-Indonesia (Phase II). Final Report Vol.2.
- Kedeputian V Menko Perekonomian. 2007. Survei Kecepatan dan Hambatan di Beberapa Ruas Jalan Utama Jakarta.
- Murdiono, J. (2006). Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Busway Trans Jakarta. *Jurnal Ekubank*. 3: 26-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*. 64 :12-40.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (1998). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.