

## DAFTAR PUSTAKA

A Parasuraman, Valarie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, “*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*” (The Free Press)

Martila A. John and James C. John, 1997, “*The Analysis of the Importance and Satisfaction level of the Customers*” Prentice Hall Inc

Budiono, Fahrizal Lukman, 2013, “*Persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan data pada smartphone di Jakarta*” Buletin Pos dan Telekomunikasi, Vol.11 No.2 Juni 2013 : 93- 108

J. H. Carman, 1990, “*Consumer Perception of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions, Journal of Retailing*” Vol. 66, no. 1, pp. 33-55.

Sugianto H, 2013, “*Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Angkutan Umum Perkotaan, Journal of Public Administration*” Re- search (JOPAR), Vol 1, No. 1, 2013 Hal 23

Hermanto, A.W., 2008, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*, Tesis

Basri, S., 2007, *Analisis Kuadrat Harapan dan Persepsi Publik*, [Http:setabasri01.blogspot.com](http://setabasri01.blogspot.com). Diakses pada tanggal 25 Desember 2019

Yunus, F., 2006, MS Exel dan SPSS dalam Kasus Penelitian Korelasi dan Regresi, Samarinda

Fandy Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran. Edisi ke dua*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Fazlina, Rita. 2017, *Tingkat Pelayanan dan Persepsi Masyarakat Terhadap Angkutan Umum di Kota Meulaboh*, Universitas Teuku Umar.

Hermanto, A.W., 2008, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang*, Tesis

J. Supranto. 1997. “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*”. Jakarta: Rineka ipta

Kotler, P., 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, PT Prenhalindo Jakarta: Pearson Education Asia

Lopiyoadi, R, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*, Penelitian Salemba Empat, Jakarta

Mahardi, Purwo. 2017, *Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode (IPA)*, Universitas Negeri Surabaya.

Manheim, Marvin, L. 1979, *Fundamental Of Transportation system Analisis*, Cambridge. Massachusetts, London; The MIT Press

Mina, Mukhsal. 2013, *Analisa Tingkat Pelayanan Bus*, Universitas Sumatera Utara.

Mowen, John c; Michael minor. (2006) *Consumer behaviour* 6ed. New Jersey: Prenticehall, inc.

Pratama, Alan, agri. 2013, *Studi Kinerja dan Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Minibus PO*. Dadi Agung, Universitas Sebelas Maret

Steven, S. (1946). On The Theory Of Measurement. *Scienc*, 103