

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 2000. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Azzahra, Annisa. 2015. “Analisa Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode servperf-ipa-Csi”, Skripsi Universitas Islam Indonesia
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, Service Marketing (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Bryman, A and Bell, E.2007, Bussiness Research Method New York: Oxford, University Press.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.2015. Peraturan menteri perhubungan Republik Indonesia. Diperoleh 10 September 2016,dari <http://hubdat.dephub.go.id/km/tahun-2015/1818-peraturan-menteri-perhubungan-republik-indonesia-nomor-pm-132-tahun-2015-tentang-penyelenggaraan-terminal-penumpang-angkutan-jalan>
- Dishub & Kominfo Kabupaten Sleman.2015.visi dan misi.diperoleh 11 September 2016,dari <http://hubkominfo.slemankab.go.id/profile/visi-dan-misi-2>
- Djaslim Saladin, 2004, Manajemen Strategi & Kebijakan Perusahaan, Edisi 5, Linda Karya, Bandung.
- Hair, J.F. 2010. Multivariate Data Analysis, Seventh Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip.1995.Manajemen Pemasaran. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip, 2000, Manajemen Pemasaran, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2011. 10th Edition. “Marketing an Introduction”. Indonesia: Perason.
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright, 2002, Principle of Service Marketing and Management, Second Edition, New Jersey, Pearson Education International Inc.
- Marliana, Sonya dan Rini Dharmastiti. 2008. “Integrasi Servqual dan QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja”, Skripsi Universitas Gajah Mada.
- Miro, Fidel. 1997, Sistem Transportasi Kota, Bandung, Penerbit Tarsito.
- Morlok, K Edward. 1995, Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Parasuraman, A., Leonard L Berry, Valerie A, Zeithaml. 1998. *Service quality : A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*. Journal of Marketing, vol 64, p 12-40.
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry dan Zeithaml. V. A . 1985. “Problems and Strategies in Services Marketing”. Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).
- Schiffman dan Kanuk. 2008. Perilaku konsumen. Edisi 7. Jakarta: Indeks

- Suliyanto, 2005. Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran. Edisi Pertama, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Surachman, Wiyogo, Rudy Soenoko dan Nasir Widha Setyanto. 2013. Integrasi Servqual Dan Quality Function Deployment Untuk Pengukuran Kualitas Layanan (Studi Kasus) : Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Palangka Raya) Penelitian, Universitas Brawijaya.
- Triana, Firda dan Ni Luh Putu Hariastuti. 2015. "Integrasi Servqual Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Tempat Rekreasi Kenjeran Baru Surabaya", Skripsi Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
- Tjiptono, F., dan Candra., 2005, Service Quality and Satisfaction, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2004, Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2011, Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, F 1996, Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta. of the Servqual Scale", Journal of Retailing.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, 1990, Delivering Quality Services, Free Press, New York.
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry dan Zeithaml. V. A . 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).
- Zulian, Yamit. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat

