

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Fauzy, Akhmad. 2001. *Statistik Industri I*. UII Press: Yogyakarta.
- Gerson, Richard F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PPM: Jakarta.
- Mullins, Gary. W, and Betsy L. Schultz Spetich. 1987. Importance-Performance Analysis. *Visitor Behavior*. Vol. II, No.3, p.3.
- Nasution, M. Nur. 1998. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Penumpang sebuah Perusahaan Penerbangan di Jakarta. *Panutan Bisnis*. Vol. I, No.2, p.44-67.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. PT. Pustaka LP3ES: Jakarta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Edisi Kedua. PT Rineka Cipta: Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Chandra. 2004. *Service Quality & Satisfaction*. Edisi

**Dokumen :**

BPS. 2010. Kota Yogyakarta Dalam Angka 2010

Peraturan Daerah No. 1 tahun 2008 tentang Perda Pengangkutan Orang Dengan Angkutan Umum di jalan di Wilayah Provinsi DIY.

Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta No. 5 Tahun 2008 tentang tarif angkutan bus perkotaan Trans Jogja di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**Internet :**

<http://rizkibeo.wordpress.com/2008/04/29/transjogja-skegmentasi-dan-global-warming> diakses tanggal 14 februari 2012

<http://www.vtpi.org/tdm/tdm51.html>, diakses 3 maret 2012

[www.effective transportation.org/docs/BRTvsRailCapacityHarkness.pdf](http://www.effective transportation.org/docs/BRTvsRailCapacityHarkness.pdf)  
di akses tanggal 12 maret 2012

[www.tempointeraktif.com/hg/jogja/2010/09/16/brk.20100916-278535.id.html](http://www.tempointeraktif.com/hg/jogja/2010/09/16/brk.20100916-278535.id.html)  
di akses tanggal 12 maret 2012