

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Ridwan, 2011. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Pilot Project Kota Batam*. Tesis MPKD UGM.
- Febrian S, Muhammad, 2010. *Analisis Kinerja Pengelolaan Trans Jogja Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Pemerintah Propinsi DIY*. Skripsi S1.
- Gamaliel, Hendrik, 2006. *Analisis Kualitas Layanan Instansi Kebersihan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Pemerintah Kabupaten/Kota Propinsi Sulawesi Utara)*. Tesis M.si UGM.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multi Variat dengan Program SPSS*. Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hutabarat, Sry Melly M. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Sebagai Pengguna Jasa Pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Medan*. Skripsi. Universitas Sumatra Utara. Medan.
- Kartono, Kartini. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta
- Mahsun, Muhammad, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi pertama. BPFE Yogyakarta..
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1988. *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, Vol 64, 12-40.

- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purba, Mey Royani M. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan*. Skripsi. Universitas Sumatra Utara. Medan.
- Rahmawati, Dian Eka. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Laboratorium Ilmu Pemerintahan UMY. 2010.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rushelistyani, 2004. *Analisis Tingkat Layanan Konsumen, Study Empiris Pada BPN Kabupaten/Kota Se-Propinsi DIY*. Tesis Msi UGM.
- Saputra, Hendri, 2011. *Analisis Kinerja Pengelolaan Bus Pilot Project Batam Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Pemerintah Kota Batam*. Skripsi S1.
- Sari, Kumala. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran 77 Cabang Plaza Fair Medan*. Skripsi. Universitas Sumatra Utara. Medan.
- Setyawan, Hendri. 2012. *Kualitas Layanan Transportasi (Studi Kasus Trans Jakarta Busway di Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta)*. Tesis Magister Ekonomi.
- Susantoro, Bambang & Danang Parikesit, "1-2-3 Langkah: Langkah Kecil yang Kita Lakukan Menuju Transportasi yang Berkelanjutan," *Majalah Transportasi Indonesia*, Vol. 1, Jakarta, 2004:89-95.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Website

<http://arsip.batampos.co.id/2012/15/11/trans-batam-rugi-rp14-m>

<http://dedy londong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>

<http://kepri.antaranews.com/berita/19962/dishub-upayakan-penambahan-bus-trans-batam>

<http://skpd.batamkota.go.id/perhubungan/2012/01/06/rencana-rute-baru-trans-batam/>

<http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>

<http://unrika.ac.id/index.php/kemacetan-batam-dan-solusinya/>

<http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html>

<http://www.referensimakalah.com/2013/03/Pelayanan-dan-Kualitas-Pelayanan-menurut-Pakar.html>

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html#.UZiD krzsqa>