# 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. Manajamen 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 Angkatan 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 KualitasLayanan (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 Empati