

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jendral Perhubungan Darat, 1990. Standar Pelayanan Angkutan Umum. Jakarta
- Edvardsson, B., Gustafsson, A. and Roos, I. (2005), "*Service portraits in service research – a critical review*"
- Giannopoulos, G.A. (1989), "*Bus planning and operation in urban areas, a practical guide*". Avebury. Sydney.
- Haksever C., B. render, R. Russel and R.Murdick (2000), "*Service Management and Operations*", *Printce Hall*
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan, Nomor : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur. Jakarta
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor : KM. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum. Jakarta
- Kittelson & Associates, Ins., "Transit Capacity and Quality of Service Manual, Januari, 1999
- Kotler, (2009), "*Manajemen Pemasaran*", Jakarta : Erlangga
- Munawar, A. 2005, "*Dasar-Dasar Teknik Transportasi*", Bheta offset. Yogyakarta
- Napitupulu, (2007), "*Pelayanan Publik dan Customer Statisfiction*", Bandung: Alumni.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Jakarta

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Jakarta

Rizki, E.P (2016), "Tinjauan kinerja operasional angkutan umum (kajian waktu antara, distribusi kedatangan/keberangkatan, dan kesesuaian jadwal dengan realita) trans padang koridor I tahun 2015" Padang: Unand

Sinambela, L.P. (2010), "*Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima,*" Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Warpani, S.Ir. (1990), "*Rekayasa Lalu Lintas,*" Bharata Karya Aksara. Jakarta.

Yusuf.F, Tayibnapis, . (2000). *Evaluasi Program.* Rineka Cipta. Jakarta.

