

DAFTAR PUSTAKA

- Alford dan Sherrell. (1996). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* (Vol.4, p.1).
- Amran, T. G dan P. Ekadeputra. (2012). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan Root Cause Analysis (Studi Kasus PLN Tangerang). *Jurnal Teknik Industri*. ISSN:1411-6340.
- Bernstein, S dan R. Bernstein. (1999). *Elements of Statistics II: Inferential Statistics*. USA: Barbara Gilson.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL; review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, Vol. 30, Number 1, p.8-32.
- Cronin, J.J. dan Taylor, S.A. (1992). "Measuring service quality: a re-examination and extension". *Journal of Marketing*, Vol. 56 No. 3, pp. 55-68.
- Efranto, R. Y., dkk. (2008). Evaluasi Model Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan *SERVPERF Six Sigma* (Studi Kasus: Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi VIII*, ISBN: 978-979-99735-6-6
- Garvin, D. A. (1983). "Quality on the Line". *Harvard Business Review*, 61 (September-October), 65-73.
- Haryono, S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta. *Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis*. Volume 7.
- Indonesia. (2010). *Buku Profil Kemenhub*. Profil Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Diakses pada tanggal 9 Februari 2016 Pukul 09.35 WIB dari http://ppid.dephub.go.id/files/Buku_Profil_Kemenhub.pdf.
- Indonesia. (2013). *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek*. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98.
- Indonesia. (2014). *Angkutan Jalan*. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74. (2014).

- Indonesia. (2016). *Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi)*. Diakses pada tanggal 7 Februari 2016 Pukul 23.59 WIB dari <http://forlap.dikti.go.id/>.
- K M Ho, Samuel. (1999). *Operations and Quality Management*. London: International Thomson Publishing.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). "The marketing aspects of service quality" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). *Emerging perspectives on services marketing*: American Marketing Association Chicago.
- Lubis, H., dkk. (2005). Persepsi Pelaku Perjalanan terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Medan. *Jurnal Arsitektur "ATRIUM"*. Vol. 02 No. 03.
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977). "Importance-performance analysis". *Journal of Marketing*, Vol. 41 No. 1, pp. 77-9.
- Nugraha, R., dkk. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance - Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Vol. 01, No.03. ISSN: 2338-5081.
- Oliver, R. L. (1980). "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions". *Journal of Marketing Research*, 17 (November), 460-9.
- Parasuraman, A., dkk. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Spring), Hal 33-46.
- Parasuraman, A., dkk. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64 (Spring), Hal 12-40.
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Dinamika Teknik*. Vol. VI, No. 1 Hal 14 – 24.
- Rahayu, S. S. (2005). *Uji Validitas dan Reliabilitas pada Instrumen Penelitian*. Panduan Penelitian Universitas Sumatera Utara.
- Rini, I. N. P. (2007). *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I)*. Thesis. Universitas Diponegoro, Semarang.

Sallis, E. (2006). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.

Singgih, M. L., dkk. (2014). Pengembangan Model Integrasi Kano-QFD untuk Mengoptimalkan Kepuasan Konsumen dengan Mempertimbangkan Keterbatasan Dana Pengembangan. *Jurnal Manajemen Teknologi*. Vol.13, No.2. Print ISSN: 1412-1700, Online ISSN: 2089-7928. Bandung: Unit Research and Knowledge

Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol. 13, No.2. ISSN: 1412-6869.

Taufur, W. D. (2015). *Visi, Misi, dan Program Kerja Calon Rektor*. Diakses pada tanggal 14 Februari 2016 Pukul 00.01 WIB dari <http://staff.unand.ac.id/werrydartataifur/visi-misi-dan-program-kerja-calon-rektor/>.

Tjiptono, F dan G. Chandra. (2011). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Tomic, B dan B. S. Vesna. (2011). Effective Root Cause Analysis and Corrective Action Process. *Journal of Engineering Management and Competitiveness (Jemc)*. Vol. 1, No. 1/2, 16-20.

Walden, D., dkk. (1993). Kano Model for Understanding Customer-Defined Quality. *Center for Quality of Management Journal*. Volume 2, Number 4. ISSN: 1072-5296.

Warpani, S. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Penerbit ITB.

Wisnalmawati. (2008). Consumer's Satisfaction On Bengkel Motor Ahas 1605 Seturan Yogyakarta Based On Service Quality Dimension. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. Vol 13, Number 3. Jakarta: Universitas Gunadarma.

