

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim. (2000). Manajemen Transportasi. Cetakan Pertama. Edisi Kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Badan Pusat Statistik Kota Padang. (2020). Kota Padang Dalam Angka 2020. Padang Badan Pusat Statistik Kota Padang.
- Gata, W. & Gilang, O. H. (2017). Analysis Of Information System Quality Of Service On Bsi Academy's Environment Using Webqual Methods, Importance Performance Analysis And Fishbone. Journal of Theoretical and Applied Information Technology. 95(2), 229.
- Iqram, Ikhwanul. (2020). Studi Karakteristik Aktivitas Dan Perjalanan Pengguna Ojek Online Di Kota Makassar. *Tugas Akhir*. Tidak di Terbitkan. Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (2001). Revisiting Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing , 617-627.
- Miro, F. (2005). Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi. Erlangga. Jakarta.
- Muh. Tahir. (2011). Pengantar Metodologi Penelitian Pendidikan. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Munawar Ahmad. (2005). Dasar-dasar Teknik Transportasi, Penerbit Beta Offset, Yogyakarta.

- Nasution, M Nur. (2008). Manajemen Transportasi, Edisi Ketiga. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Peraturan (Menteri Perhubungan Nomor 118 tahun 2018). tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus.
- Prihatin, B.D. (2016). "Transportasi Berbasis Online". Majalah Info Singkat Kesejahteraan Sosial, (Online), Vol. VIII No07/I/P3DI.
- Sinambela, L. P. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksar.
- Tjiptono, Wyckof. (2002). Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi Offset. 59. 2007. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset.