

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Hardiansyah. 2008. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Miles, Matthew B. and Huberman, A. Michael. 1994. *Qualitative Data Analysis Second Edition*. United States of America: Sage Publications.
- Moleong. 1996. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Salim, Abbas. 2016. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela, Lijan Poltak, Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri & Sofyan Efendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa edisi pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.

Jurnal dan Skripsi:

- Alissa Widya. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebagai Perangkat Daerah (Studi Pada Kantor Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang Dan Kantor Kecamatan Lubuk Sikarah Kota Solok)*. Skripsi. Tidak Dipublikasikan. Padang, Universitas Andalas.
- Chantika, Oktovinur Dwi. Kinerja Organisasi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Universitas Airlangga*. Vol. 1, No. 1, Januari 2013. Dipublikasikan.

- Chasanah, Djamilatul dan Sandi Eka Suprajang. Analisis Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan Uji Kir Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan STIE Kesuma Negara*. Vol. 3, No. 1, 2018. Dipublikasikan.
- Hsiao, Chih-Tung dan Jie-Shin Lin. A Study Of Service Quality In Public Sector. *International Journal of Electronic Business Management*, Vol. 6, No. 1, pp. 29-37 (2008). Dipublikasikan.
- Ilhaamie. Service Quality in Malaysian Public Service: Some Findings. *International Journal of Trade, Economics and Finance*. Vol. 1, No. 1, June, 2010 (2010-023X). Dipublikasikan.
- Kurniawan, Arif. 2014. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 1, No. 1, Januari 2014. Dipublikasikan.
- Ones Gita Crystalia. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Skripsi. Dipublikasikan, Universitas Negeri Yogyakarta, diakses dari <https://eprint.uny.ac.id> pada tanggal 8 Februari 2019 pukul 13:43WIB.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yuliati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Bandung. *Jurnal Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom*. Vol. 11 No. 2, September 2016. Dipublikasikan.
- Priyambodo. Pengembangan Sarana dan Prasarana Pengujian Kendaraan Bermotor Di Kota Kediri. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*. Vol. 16, No 1, Maret 2014. Dipublikasikan.
- Silmi, Iman, Kualitas Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Ciapku Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 6, No 3, September 2019. Dipublikasikan
- Sitorus, Monang. Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangibles* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai). *Jurnal FISIP Univ. HKBP Nommensen di Lingkungan Kopertis Wilayah I Medan*. Dipublikasikan.
- Sudrajat, Imam. Rekonstruksi Birokrasi Pemerintah Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Berbasis Nilai Keadilan. *Jurnal Pembaharuan Hukum*. Vol. 1, No. 2, Mei-Agustus, 2014. Dipublikasikan.

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kabupaten Padang Pariaman.

Peraturan Bupati Padang Pariaman Nomor 43 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah pada Dinas Perhubungan.

Website:

[Http://www.sumberpengertian.co](http://www.sumberpengertian.co) diakses pada tanggal 12 Februari 2019 pukul 17.00 WIB

[Https://idalamat.com/alamat/40018/dinas-perhubungan-kabupaten-padang-pariaman](https://idalamat.com/alamat/40018/dinas-perhubungan-kabupaten-padang-pariaman) Diakses Pada Tanggal 6 Februari 2019 Pukul 19.00 WIB.

[Https://m.mediaindonesia.com/read/detail/259595-transportasi-logistik-indonesia-harus-terintegrasi](https://m.mediaindonesia.com/read/detail/259595-transportasi-logistik-indonesia-harus-terintegrasi). Diakses pada tanggal 19 Februari 2020 pukul 20.08 WIB.

[Https://Padek.Co/Koran/Padangekspres.Co.Id/Read/Detail/101626/4-Opd-Masuk-Zona-Merah](https://Padek.Co/Koran/Padangekspres.Co.Id/Read/Detail/101626/4-Opd-Masuk-Zona-Merah) Diakses Pada Tanggal 6 Februari 2019 Pukul 19.00 WIB.

