

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. (2000). Manajemen Transportasi. Cetakan Pertama. Edisi Kedua. Ghalia, Indonesia. Jakarta.
- Adisasmita, S. A. (2015). Perencanaan Sistem Transportasi Publik, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Azwar, Saifudin. 1986. Validitas dan Reliabilitas. Jakarta: Rineka Cipta
- Darmadi, A. M.Z dan, Agustin I.W, (2016). “Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas-Kariangau -Penajam, Balik Papan”. Study of Costumer Satisfaction Level of Ferry Service Performance of Kariangau – Penajam Trajectory, Balikpapan Media Teknik Sipil ISSN 1693-3095. Universitas Brawijaya.
- Martilla, J. A and James, J. C. (1977). “Importance-Performance Analysis.” The Journal of Marketing, 41(1), pp. 77-79.
- Oentarto, (2004). Menggagas Format Otonomi Daerah Masa Depan. Jakarta: Samitra Media Utama.
- Robbin, Stephen, M dan Yosritzal, (2009). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Soegijoko, B.T (1991:6). Pengembangan Kota dan Sistem Angkutan Umum. Seminar Nasional Transportasi, Lingkungan dan Perkembangan Kota Planologi: ITB
- Soejachmoen, K (2004). Keselamatan pejalan kaki dan transportasi
- Supranto, (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Rineka Cipta.
- Vicky, A.F. (2017). Studi Kinerja Operasional Antara Bus Besar Dengan Bus Sedang Koridor I Trans Padang, Universitas Andalas.
- Vuchic, R.V. (1981). *Urban Public Transportation System and Technology*, Prentice Hall, New Jersey.
- Yosritzal, Adji B. M., Nofrizal. F, dan Andika. R (2014). Studi Implementasi Metoda Importance-Satisfaction Analysis (ISA) Pada Penentuan Prioritas Penanganan Pelayanan Kereta Api Padang-Pariaman. Padang. Conference: the 1st ACENational Conference 2014, At Andalas University, Indonesia.