

## 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.
- 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, (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.