

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.
- Arikunto., (2010). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta. Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik, (2018). " Kota Jambi Dalam Angka", BPS 2018.
- Bakara, M (2019), *Analisa Kinerja Operasional Bus Trans Mebidang* (Studi Kasus : Rute Terminal Binjai-Pusat Pasar Kota Medan). Jurnal Teknik Sipil, Vol. 8 No. 1.
- 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.
- De Jesus Henriques Silva, F., & Fernandes, P. O. (2011). Importance-performance analysis as a tool in evaluating higher education service quality: The empirical results Of estig (IPB). Creating Global Competitive Economies: A 360-Degree Approach - Proceedings of the 17th International Business Information Management Association Conference, IBIMA 2011, 306–315.
- Departemen Perhubungan. (2009). Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan" beserta peraturan pelaksanaannya, Departemen Perhubungan, Jakarta.
- Departemen Perhubungan. (2002). Direktorat Jenderal Perhubungan Darat no.SK.687/AJ.206/DRJD/2002Tentang "Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur", , Departemen Perhubungan, Jakarta.
- Hadi, D. Adji, B dan Yosritzal, (2017). *Penerapan Analisis Kuandran Dalam Evaluasi dan Peningkatan Layanan Penumpang di Stasiun Kereta Api Padang* In:Hidayat, B and Purnawan, P(Eds.) Prosiding 4thAndalas Civil Engineering (ACE) Conference 2017, 9 November 2017, Universitas Andalas, Padang.Jurusan Teknik Sipil Unand, 419-430.
- Nasution, H.M, (1996). *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta. Herbowo.N (2012), Studi Persepsi Pengguna Trans Jakarta pada koridor II.
- Keputusan Gubernur Jambi No. 341/Kep.Gub/Dishub-3/2017, (2017). *Penetapan Jaringan Trayek Bus Rapid Transit (BRT) Provinsi Jambi*, Dinas Perhubungan Provinsi Jambi.
- Keputusan Gubernur Jambi No. 347/Kep.Gub/Dishub-3/2018, (2018). Tarif Angkutan Aglomerasi Perkotaan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Siginjai Jambi, Dinas Perhubungan Provinsi Jambi.
- Levinson , H. (2003). *Bus Rapid Transit Volume I : (Case Studies In Bus Rapid Transit, Transit Cooverative Research Program (TCRP) Report 90.* Dalam www.erb.org. Washigton DC : The Federal Transit Administration.
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. Archives of psychology,140, p.55.
- Martilla, J. A and James,J. C. (1977). "Importance-Performance Analysis." *The Journal of Marketing*, 41(1), pp. 77-79.
- Meri, F., (2016). *Tinjauan Operasional Angkutan Umum (Kajian Faktor Muat, Waktu Tempuh dan Frekuensi)*, Jurusan Teknik Sipil Universitas Andalas.

- Mulyana, D., (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya Indonesia, Bandung.
- Oentarto, (2004). *Menggagas Format Otonomi Daerah Masa Depan*. Jakarta: Samitra Media Utama.
- Pratomo, A.B., (2013). *Analisis Kinerja Bus Trans Jogja (Studi Kasus Rute 4A dan 4B)*. Surakarta . Universitas Sebelas Maret.
- Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*. Peraturan Menteri No.98 Tahun 2015.
- Republik Indonesia. (2015). *Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*. Peraturan Menteri No.29 Tahun 2015.
- Rini, I .,(2007). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I). Jurnal Tesis Semarang, Jurusan Teknik Sipil Universitas Dipenogoro.
- Robbin, Stephen, M dan Yosritzal, (2009). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ruta, K.S., (2014). Analisis Tingkat Pelayanan Stasiun Lempuyangan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano. Tesis. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Siregar, S., (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan SPSS*.Kencana,Jakarta,
- Soejachmoen, K (2004). Keselamatan pejalan kaki dan transportasi.
- Soegijoko, B.T (1991:6). Pengembangan Kota dan Sistem Angkutan Umum. Seminar Nasional Transportasi, Lingkungan dan Perkembangan Kota Planologi : ITB
- Sugiono, (2008). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Sulistyorini,R. (2012). *Penerapan Standar Pelayanan Transjakarta Busway Ditinjau dari Pengoperasian dan Karakteristik Penumpang*. Jurnal Lampung Universitas Lampung.
- Sukaria, S., (2011). *Metode Penelitian Sumatera Utara*. Usu Press.
- Supranto, (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Tamin,O. Z, (2000), "Perencanaan dan Pemodelan Transportasi Edisi kedua", Penerbit ITB,Bandung.
- 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.
- Warpani (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung : Penerbit ITB.
- 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 ACE-National Conference 2014, At Andalas University, Indonesia.
- Yossyafra, Yosritzal dan Yuda, A.S., (2015). "Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Layanan MV Mentawai Fast". Andalas Civil Engineering (ACE) National Conference 2015. Universitas Andalas. Padang.
- Anonim(unknow). Gap analysis to interpret importance with satisfaction, diakses tanggal 20 April 2019 dari <http://www.surveystats.com/support/worksheets/gap-analysis-interpret-importance-satisfactin/>