

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (1998). *Sikap Manusia Teori dan Pengukuran*. Yogyakarta: Liberty.
- Azwar, S. (2003). *Sikap Manusia Terori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gani, I., & Amalia, S. (2015). *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi & Sosial*. Yogyakarta: Andi.
- Garvin, D. A. (1998). *Managing Quality*. New York: The Free Press.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendro, Y., & Syamswana, Y. (2017). Pengaruh Kualitas pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada toko King Di Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 351-366.
- Ibrahim, B. (1997). *Total Quality Management, Panduan untuk menghadapi Persaingan Global*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Jakarta. (2017). *Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 33 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimum Layanan Angkutan Umum Transjakarta*. Ibu Kota Jakarta.
- Joewono, T. B. (2006). Safety and Security Improvement in Public Transportation Based on Public Perception. *International Association of Traffic and Safety Sciences*.
- Kanafani, A. (1983). *Transportation Demand Analysis*. Berkley: University Of California.
- Lehtinen. (2004). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press, 8.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manheim, L. M. (1979). *Fundamental Transportation Systems Analysis, Volume I, Basic Concept*. Cambridge: The MIT Press.

- Miro, F. (2005). *Perencanaan Transportasi untuk mahasiswa, Perencanaan, dan Praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Morlok, E. (1995). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Munawar, A. (2005). *Dasar-Dasar Teknik Transportasi*. Yogyakarta: Beta Offset.
- Mustafidah, H., Imantoyo, A., & Suwarsito, S. (2020). Pengembangan Aplikasi Uji-T Satu Sample Berbasis Web (Development Of Web-Based One Sample T-Test Application). *JUITA. Jurnal Informatika*, 245.
- Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Anggota IKPI, Ghalia Indonesia.
- Nur, M. (1987). *Teori Test*. Surabaya: IKIP Surabaya.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Putranto, L. S. (2019). *Rekayasa Lalu Lintas*. Jakarta Barat: PT.Indeks.
- Sani, Z. (2010). *Transportasi : Suatu Pengantar*. Jakarta: Universitas Indonesia (U-I PPress).
- Sudjana, N. (2004). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto. (2015). Hubungan Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Akuntansi*, 51-53.
- Tamin, O. Z. (2000). *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*. Bandung: Edisi Kedua, Teknik Sipil Institut Teknologi Bandung.
- Teng, R., & Putranto, L. S. (2020). Kebutuhan Layanan Transportasi Umum Bagi Pengguna Kursi Roda Di Jabodetabek. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 979-988.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi.

- Triguno. (1997). *Administrasi Pemerintahan dan Pembangunan*. Jakarta: CV HAJI MASAGUNG.
- V, R. V. (1981). *Urban Public Transportation System and Technology*. Englewood Cliffs: NJ, Prentice-Hall.
- Warpani, P. S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Warpani, P. S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Warpani, P. S. (2002). *Pengelolaan Lalulintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks.
- Zeithaml, A. V., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Perss.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral Consequences Of Service Quality. *Journal Of Marketing*, 31-46.