

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Ahmad, Badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Andi Offset, Makassar.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Direktur Jenderal Perhubungan Darat. 2015. *Perhubungan Darat Dalam Angka Tahun 2014*. Kementerian Perhubungan, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. UGM Press, Yogyakarta.
- Engel, James F., Rogers D. Blackwell, & Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. PT. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Penerbit Gava Media, Yogyakarta. 160 hal.
- Huberman, A Michael dan Mathew B. Miles. 1994. *Data Management and Analisis Methods dalam Norman, K Denzin dan Lincoln Yvonna S (Eds.)*. Handbook of Qualitative, Qualitative Research, California: Sage Publication.
- Kementerian Perhubungan. 2014. *Laporan Tahunan 2014*. Kementerian Perhubungan, Jakarta. 288 hal.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian di Indonesia*. Alih Bahasa oleh Anitawati. Jakarta, Penerbit Salemba.
- Miles, M. B., A. B. Huberman, and J. Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Source Book*. SAGE Publication, London.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Bupati Kabupaten Banyumas Nomor 16 Tahun 2010 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi, Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 5 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pengujian Kendaraan Bermotor.

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 18 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa di Kabupaten Banyumas

Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 26 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Banyumas

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 133 Tahun 2015 tentang Tujuan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

Rahyuda, I Ketut, I Gst Wayan Murjana Yasa dan Ni Nyoman Yuliarini. 2004 *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.

Singarimbun, Masri dan Effendi Sofyan. 2006. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.

Sugiyono.1999. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta, Bandung.

Sulistyo, Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.

Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Tangkilisan, H. N. 2005. *Manajemen public*. PT. Grasindo, Jakarta.

Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Sumber Jurnal:

Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17, Nomor 2. Hal. 114 – 126.

Atmadi, Pingit Broto. 2008. Pengaruh Lokasi dan Waktu terhadap Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya (Studi Kasus Kabupaten Banyumas). *Jurnal Teodolita*. Volume 9, No. 2. Hal. 7 – 14.

Daniel. 2013. Studi tentang Pelayanan dan Pengujian Kelaikan Kendaraan Bermotor di UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota

- Samarinda. *E-journal Administrasi Negara*, Volume 1, Nomor 4. Hal 1554 – 1568.
- Faelan, Riza. 2013. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur. *E-journal Administrasi Negara*. Volume 1, Nomor 1. Hal. 56 – 69.
- Febrianti, Yulia, C. Saleh, W. Y. Prasetyo. Analisis Kualitas Pelayanan Retribusi Parkir Berlangganan (Studi di Dinas Perhubungan perihal Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, Hal. 1077 – 1085.
- Indrijaningroem, Sri dan M. Na'im Musafik. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus di Unit Layanan Bidang Perhubungan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri). *Jurnal Ilmu Manajemen, Revitalisasi*, Vol. 2, Nomor 2. Hal 47 – 62.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.10, No. 1. Hal: 66-83.
- Khasanah, Imroatul dan Octarina Dina Pertiwi. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Aset*. Vol. 12 No. 2, Hal. 117-124.
- Kurniawan, Arif. 2014. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pengujian Kendaraan Bermotor Wiyung Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 1, Nomor 1. Hal. 1 – 7.
- Mahsyudi. 2005. Kinerja Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Kepada Publik. *Aplikasia, Jurnal Aplikasi Ilmu-ilmu Agama*. Vol. VI, No. 1. Hal: 47 – 66.
- Mosahab, Rahim, Osman Mahamad, & T. Ramayah. 2010. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *J. International Business Research*. Vol. 3, No. 4. Page 72 – 80.
- Munhurrun, Prabha Ramseook, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee & Perunjodi Naidoo. 2010. Service Quality in the Public Service. *International Journal of Management and Marketing Research*. Volume 3, Number 1. Page 37 – 50.
- Pratama, M. Hamdani. 2015. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian

- Kendaraan Bermotor). *Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 3, Nomor 3. Hal. 90 – 98.
- Putra, Dhion G., R. N. Pratiwi, Trisnawati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. 3, No. 12, Hal. 2118-2122.
- Purnamawati, Eka. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada GraPari TelkomSel Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol. 2, No. 4. Hal: 571-585.
- Rachmansyah, Ardy. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. DOK dan Perkapalan Surabaya (Persero). *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Vol. 2 No. 12. Hal 1 – 21.
- Rezha, Fahmi, Siti Rochmah, Siswidiyanto. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, Hal. 981-990.
- Saghier, Niveen M. E. 2015. Managing Service Quality: Dimensions of Service Quality: a Study in Egypt. *International Journal of African and Asian Studies*. Vol. 9. Page: 56 – 63.
- Sugianto, A. H., S. Rochmah, R. Adiono. 2013. Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan dalam Bidang Angkutan Umum Perkotaan (Studi pada Dinas Perhubungan Kota Malang Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Volume 1, No.1. Hal. 19 – 27.
- Sukesi. 2011. Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.13, No. 1. Hal 61 – 75.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*. Volume 12, Nomor 1. Hal. 9 – 28.
- Widjoyo, Iksan O., L. J. Rumambi, dan Y. Sondang Kunto. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1, No. 1. Hal. 1-12.

Sumber Internet:

- Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas. 2013. Renstra Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas Tahun 2013-2018. dinhubkominfo.banyumaskab.go.id/news/18937/renstra-dinhubkominfo#.V48LuhDPAqI. *Diakses pada 20 Juli 2016*.
- Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas. 2017. Profil Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyumas Tahun 2013-2018. <http://dinhubkominfo.banyumaskab.go.id/page/223/struktur-organisasi#.WI6nMFN97Dc>. *Diakses pada 23 Januari 2017*.