

Daftar Pustaka

Buku Teks

- Akdon, dan Riduwan. 2009. *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Dewa Ruci
- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Banyumedia Publishing: Malang
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Husein Umar. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Isna, Alizar dan Warto. 2013. *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto: STAIN Press
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Premhallindo
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*: Edisi Milenium, Internasional Edition. Prentice Hall. International, Inc, New Jersey
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta
- Parasuraman, A Valerie. 2001. *(Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service*. The Press, New York.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Richard, Gerson. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM : Jakarta
- Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Manajemen Penelitian Administrasi*. Alfabeta : Bandung
- Tjiptono, dan Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa Edisi 1*. Banyumedia : Malang-Jakarta Timur
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andy Offset
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang*. Yogyakarta: Andi Offset

Skripsi dan Jurnal

- Ella Husmiaty. 2010. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banyumas.*”. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.
- Wayner Karera. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam (Penelitian di Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Mintohardjo Jakarta Pusat)*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.
- Muhammad Ariefin Isnani. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Ticket Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang)*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.
- Zilda Fathonah. 2017. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja di PT Anindya Mitra Internasional*. e-Journal Ekonomi: Universitas Negeri Yogyakarta
- Erwan Widhianto. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PO. Purwo Widodo di Sidoharjo, Wonogiri*. e-Journal Ekonomi: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Ahmad Mutaqin. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO.Timbul Jaya di Wonogiri*. e-Journal Ekonomi: Universitas Negeri Semarang
- Oldy Ardhana. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*. Fakultas Ekonomi: Universitas Diponegoro Semarang.

Ali Abdul Wakhid. Eksistensi Konsep Birokrasi Max Weber dalam Reformasi Birokrasi di Indonesia. E-Journal: Universitas Islam Negeri Lampung

Yoga Andalan Nugraha. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi Dan Kemampuan Petugas Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas*

Anastessa Listya F. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Banjarnegara.*

E-jurnal dari Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
<http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/TAPIs/article/download/1540/1280>

Dokumen dan Peraturan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Perbuhungan Republik Indonesia Nomor PM 32 Tahun 2016

Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Data DAMRI Banyumas tentang Penumpang, Program dan Realisasi, dll

Sumber lain

Damri.co.id