

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang : Gava Media
- Djoko, Setijowarno dan R. B. Frazila, 2001, *Pengantar Sistem Transportasi*, Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Handayani, Soewarno. 1996. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : CV.Haji Masagung
- Hardiansyah. 2010. *Prinsip-prinsip Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kamaludin, Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid 1*. Jakarta:PT Index
- Manullang, M. 2001. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Cita Pustaka
- Marnis. 2011. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru : Arjuna Riau Grafindo
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan publik*. Bandung ; Indra Prahasta
- Mulyono, 2009. *Prinsip-prinsip Pelayanan*. Jakarta : Raja Grafindo
- Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media
- Nasution, M.N. 1996. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nawawi, Hadari. 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Cetakan Ke-4, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Riduan. 2009. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung : Alfabeta
- Rifusa, Agus Imam, 2010. *Analisis Faktor Permintaan Transportasi Busway*. Tugas Akhir. Jakarta: Jurusan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Sani, Zulfiar. 2010. *Transportasi (Suatu Pengantar)*. Jakarta : UI Press
- Salim, Abbas. 2016. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Siswanto. 2005. *Pengantar Manajemen*. Bandung : Bumi Aksara

Sondang P, Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara: Jakarta

Sugiyono.1999. *Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung, Alfabeta

Suyatno, Sutinah.2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana

Ulbert Silalahi. 2003. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Aglesindo.

Yussa, Tarmizi dan Hendry Andry. 2015. *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing

Zulkifli dan Moris Adidi Yogia. 2014. *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru : Marpoyan Tujuh

Dokumentasi:

1. Standart Operasional Pelayanan mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan RI No: 10 Tahun 2012 tentang Standart Pelayanan Minimal Angkutan Massal
2. Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
3. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 20 Tahun 2006 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik