

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2015). *Statistik Daerah Provinsi DKI Jakarta*. Jakarta: Bidang Neraca Wilayah dan Analisis.
- Bus Rapid Transit Planning Guide. (2007). *Pemodelan Transportasi*. New York: Institute for Transportation & Development Policy.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Institute for Transportation & Development Policy Indonesia. (2009). *Pedoman Standar Pelayanan Minimal Transjakarta*. Jakarta: PT. Inresh Indonesia.
- Institute for Transportation & Development Policy. (2016). *What is BRT*. Retrieved March Sunday, 2017, from Institute for Transportation & Development Policy Web site: <https://www.itdp.org/library/standards-and-guides/the-bus-rapid-transit-standard/what-is-brt/>
- Kepmen No.31. (1995). *Terminal Transportasi Jalan*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Kittelson & Associates Inc. (2013). *Transit Capacity and Quality of Service Manual 3rd ed, Chapter 3*. Washington DC: TRB, National Research Council.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Miro, F. (2011). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman et al. (1988). *The Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Cambridge: Marketing Science Institute.
- PT. Transportasi Jakarta. (2016). *Sejarah TransJakarta*. Retrieved February 2, 2017, from TransJakarta: <http://transjakarta.co.id/tentang-transjakarta/sejarah/>

- Rakhmat, J. (2007). *Persepsi Dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rangkuti, F. (2005). *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Tahir, A. (2005). Angkutan Masal Sebagai Alternatif Mengatasi Persoalan Kemacetan Lalu Lintas Kota Surabaya. *SMARTek* , 169-182.
- Thoha, M. (2003). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Transportation Systems Engineering. (2014). *Pedestrian Queuing Level of Service (LOS)*. India.
- Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia PustakaUtama.
- Walgito, B. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Andi.

(Kittelson & Associates Inc, 2013) halaman 23

(Miro, 2011) halaman 1

(Departemen Pendidikan Nasional, 2007)

Undang – Undang No. 22/2009 tentang LLAJ pasal 139

Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 271/HK 105/DRJD/96

(Kepmen No.31, 1995)

(Bus Rapid Transit Planning Guide, 2007)

(Tahir, 2005) halaman 172

(Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, 2015)

(PT. Transportasi Jakarta, 2016)

(Transportation Systems Engineering, 2014)

(Rangkuti, 2005) halaman 94

(Kotler, 2002) halaman 83 dan halaman 42 (kepuasan pelanggan)

(Kotler, 2009) halaman 49

(Parasuraman et al, 1988)

(Umar, 2005) halaman 65

(Walgito, 2004) halaman 89-90

(Rakhmat, 2007) halaman 51

(Sunaryo, 2004) halaman 98

(Thoha, 2003) halaman 145

(Institute for Transportation & Development Policy Indonesia, 2009)