

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. *Bps.go.id*, (2012), bandar lampung kota.bps.go.id/publication.html. Accessed 19 Sept. 2022.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat - Kementerian Perhubungan (2002). Surat Keterangan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur, Jakarta.18 Sept. 2022. Jakarta.
- Fitrianti, S., Ismawati, I., & Sillia, N. (2018). Analisis tingkat kepuasan pengunjung kawasan wisata Lembah Harau. *Jurnal Poli Bisnis*, 7(1).
- Gap Analysis.” *BINUS QMC*, 28 Sept. (2014), qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/. Accessed 18 Sept. 2022.
- Husein, U. (2003). Metode Riset Perilaku Organisasi. *Gramedia, Jakarta*.
- Indriyani, D. (2016). Analisis Kinerja Kereta Api Kelas Ekonomi Lintas Layanan Semarang-Tegal (Studi Kasus: Kereta Api Kaligung Dan Kereta Api Kamandaka).
- Nenepath, A. I., Bate'e, J. I. S., Pudjianto, B., & Kushardjoko, W. (2016). Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang–Purwokerto. *Jurnal Karya Teknik Sipil*, 5(1), 25-36.
- Nurdiansyah, I., Wicaksono, A., & Bowoputro, H. (2015). Kajian Kinerja Operasional Kereta Api Jengjala Jurusan Mojokerto–Sidoarjo. *Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Universitas Brawijaya*, 1(3), 189297.
- OpenLibrary.org. “Manajemen Transportasi Publik Di DKI Jakarta (2009 Edition) | Open Library.” *Open Library*, 2020.
- Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.
- Sumantri, B. R. (2012). Analisa Kinerja Kereta Api Sriwedari Ekspres Jurusan Solo–Yogya. *Tugas Akhir ITS Surabaya*.
- Saputra, D., Osly, P. J., & Meutia, W. (2019). Analisis Kinerja Operasional Kereta Api Pangrango Bogor–Sukabumi. *Indonesian Journal Of Construction Engineering And Sustainable Development (Cesd)*, 2(2), 66-73.
- Sukardi dan C.Chandrawatisma. 2006. Analisis Tingkat kepuasan Terhadap Produk Corned Proses Produksi PT CIP Denpasar Bali. *Jurnal Teknologi Industri pertanian*. No. 18 Volume 2.
- Tika, P. (2006). Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan. *Jakarta: Bumi Aksara*.

- Utomo, Bambang Setyo. (2012). Transportasi. Dipoikan Oleh Planet Kreativity Google.
- Vuchic, V. R. (1981). Urban Public Transportation System and Technology. University of Pennsylvania. *Iterasi, 1*, 06-00.
- Wibowo, B. C. (2003). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Umum Prasarana Terminal Rajabasa Kota Bandar Lampung. *Tugas Akhir ITS*.
- Wibowo, S., Setyanto, A., & Nasiri, A. (2018). Analisis Kualitas Website Universitas Amikom Yogyakarta Berdasarkan Persepsi Pengguna Internal Menggunakan Metode Webqual Modifikasi. *Semnasteknomedia Online, 6*(1), 2-13.
- Warpani, S. P. (2002). Pengelolaan Lalu lintas dan Angkutan Jalan, Penerbit ITB Bandung.
- Zeithmail, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). Delivery Quality Service.