

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of retailing*, 70(3), 201-230.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harker, M., & Brennan, R. (1990). *Marketing: an introduction* (Vol. 1). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Prinsip-prinsip pemasaran.
- Wahyuningsih, A. (2015). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA TRANSJAKARTA* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Jakarta).
- Puspitasari, N. B., Suliantoro, H., & Kusumawardhani, L. (2010). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan model Kano (studi kasus di PT. Perusahaan Air minum Lyonnaise Jaya Jakarta). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(3), 185-198.
- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Research and Technology*, 2(1), 35-43
- Kesumajayansyah, H., Yuwono, B., & Ari, M. (2014). Analisa kepuasan pelanggan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di SF digital photo service. *Sinergi*, 18(1), 39-46.
- Riyanto, Y. (2007). Metodologi penelitian pendidikan kualitatif dan kuantitatif.
- Sastika, W. (2018). Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe

(Studi Kasus: Pelanggan Shopee di Kota Bandung 2017). IKRA-ITH
HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora, 2(2), 69-74.

SPSS Indonesia Olah Data Statistik dengan SPSS. (2015). Video Tutorial Uji
Validitas dan Reliabilitas SPSS Lengkap. Diakses 20 Maret 2020 dari
<https://www.spssindonesia.com/?m=1>

Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2001). Service management. McGraw
Hill.

Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas
pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan
metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem
Industri*, 12(12), 301-309.

Salim, H. A. (1993). Manajemen transportasi. Raja Grafindo Persada.

Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2013). Usulan peningkatan kualitas
pelayanan jasa pada bengkel “x” berdasarkan hasil matrix importance-
performance analysis. *Reka Integra*, 1(3).

Ennew, C. T., Reed, G. V., & Binks, M. R. (1993). Importance-performance
analysis and the measurement of service quality. *European journal of
marketing*, 27(2), 59-70.

Juanita, M., & Pinandita, T. (2015). ANALISIS PELAYANAN ANGKUTAN
UMUM DALAM KOTA PURWOKERTO BERDASARKAN
METODA IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX. *Techno (Jurnal Fakultas
Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto)*, 16(2), 79-84.

Cahyana, B. (2019, 12 02). *trans jogja terus dibanjiri kritik pemda diy diminta
tegas*. Retrieved from [jogjapolitan.harianjogja.com](https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2019/12/02/510/1026169/trans-jogja-terus-dibanjiri-kritik-pemda-diy-diminta-tegas):
<https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2019/12/02/510/1026169/trans-jogja-terus-dibanjiri-kritik-pemda-diy-diminta-tegas>

- Suryanto. (2020, 06 01). *Hasil survei pengguna trans jogja saat ini ternyata baru 40*. Retrieved from jogjapolitan.harianjogja.com:
<https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2020/01/06/510/1028705/hasil-survei-pengguna-trans-jogja-saat-ini-ternyata-baru-40>
- Dishub Jogja. (2020, 3). *Dishub Jogja*. Retrieved from Trans Joga:
<https://dishub.jogjaprovo.go.id/trans-jogja#sppb-tab-1530517911107>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Manajemen kualitas jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2003). *Metode riset bisnis: panduan mahasiswa untuk melaksanakan riset dilengkapi contoh proposal dan hasil riset bidang manajemen dan akuntansi*. Gramedia Pustaka Utama

