

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Departemen Perhubungan. 1996. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan Dalam Trayek tetap Dan Teratur*. No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.
- Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta. *Data Trans Jogja*. Diakses <https://dishub.jogjaprov.go.id/trans-jogja>
- Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta . 2024. *NGOPI: Refleksi 5 Tahun Dishub DIY dan Kupas Tuntas Tantangan Mobilitas DIY Kedepan*. Diakses <https://dishub.jogjaprov.go.id/berita/berita/ngopi-refleski-5-tahun-dishub-diy-dan-kupas-tuntas-tantangan-mobilitas-diy-kedepan>.
- Direktorat Jendral Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan. 1996. *Surat Keputusan Dirjen 271/1996: Pedoman Teknis Perekayasaan Tempat Perhentian Kendaraan Penumpang Umum*. Jakarta: Departemen Perhubungan.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia.
- Kementerian Pehubungan Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2018. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 85 Tahun 2018 tentang Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Angkutan Umum*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2021. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 74 Tahun 2021*.

Kotler, P., Keller, K. L. 2009. *Marketing Management (13th ed)*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.

Martilla, J. A., & James, J. A. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing Vol. 41*, No. 1, 77-79.

M. Jihan Shofa. 2009. *Desain Strategi Pemasaran Program Studi Berdasarkan Pada Classification And Regression Trees Dan Quality Function Deployment*. Skripsi S1 Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.

Nasution, H.M.N. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia Sakti.

Noor, J. 2013. *Metodologi penelitian skripsi, tesis, disertasi dan karya ilmiah*. Jakarta: Kencana.

Pemerintah Kota Semarang. 2021. *Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang*.

Pemerintah Republik Indonesia. 1993. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 tentang Angkutan Jalan*.

Pemerintah Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan*.

Soeprapto, F. E. 2004. *Penerapan Konsep Quality Function Deployment (QFD) Guna Memformulasikan Strategi Peningkatan Kualitas Keramik (studi kasus pada UD. Buang Mudiarjo Kasongan, Yogyakarta)*. Skripsi S1 Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.

Sugiyono, T. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung.

Supranto. 2011. *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Renika Cipata.

Tjiptono, F., & Diana, A. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi

Warpani, S. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: Penerbit ITB.

Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2009. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm 5th Edition*. New York: McGraw Hill.