



DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2014, *Pedoman Pengukuran Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol Nomor 05 /SE-DIR/2014*, Penerbit Jasa Marga, Jakarta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 1999. *Manajemen*. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta
- Hobbs, F.D. 1995, *Perencanaan dan Teknik Lalu Lintas*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Indah, Ayu, 2014, *Analisis Kinerja Pelayanan Gardu Tol Pada Jalan Tol Bali Mandara (tesis)*, Universitas Udayana, Denpasar.
- Jotin, C. Khisty dan B. Kent Lall, 2003. *Dasar – Dasar Rekayasa Transportasi*, Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kementerian Pekerjaan Umum, 2007, *Kepmen Pekerjaan Umum Nomor 370/KPTS/M/2007 Tentang Golongan Jenis Kendaraan Bermotor Pada Jalan Tol Yang Sudah Beroperasi*. Jakarta.
- Kementerian Pekerjaan Umum. 2014. *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Jalan Tol*, Jakarta.
- Kikiay, T.J, 2004, *Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan Nyata*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Morlok, Edward K., 1978, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Penerbit Erlangga.
- Sumanto, 2014, *Statistika Deskriptif, CAP (Center of Acedemic Publishing Service)*, Yogyakarta
- Tamin, Ofyar Z. 2003. *Perencanaan dan pemodelan Transportasi Edisi Satu. Departemen Teknik Sipil Institut Teknologi Bandung. Bandung.*
- The, Liang Gie (1993). *Administrasi Perkantoran*. Jakarta.
- Walpole, Ronald, 1993, *Pengantar Statistika*, Edisi Ke- 3, PT. Erlangga, Jakarta.