

## DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. (Bandung: Alfabeta)

[http://inudebee.blogspot.co.id/2013/10/dimensi-kualitas-jasapelayanan-dan\\_30.html](http://inudebee.blogspot.co.id/2013/10/dimensi-kualitas-jasapelayanan-dan_30.html) (Diakses tanggal 27 Oktober 2015)

<http://instran.org/index.php/en/news-room/home/25-front-page/2157-pelayanan-busway-makin-buruk> (Diakses tanggal 25 Oktober 2015)

<http://www.cnnindonesia.com/nasional/20150608180730-20-58567/fasilitas-minim-penyebab-jumlah-penumpang-transjakarta-turun/> (Diakses tanggal 15 September 2015)

<http://www.suarakarya.id/2015/03/27/jumlah-kendaraan-tak-sebanding-panjang-jalan.html>. (Diakses tanggal 25 Oktober 2015)

Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. edisi ketiga belas. Jilid 1 (Jakarta: Erlangga)

-----, 2012. *Manajemen Pemasaran*. edisi ketiga belas. Jilid 2 (Jakarta: Erlangga)

Lovelock, Christopher, et. all. 2002. *Pemasaran Jasa: Perspektif Indonesia*. edisi ketujuh. Jilid 1 (Jakarta: Erlangga)

Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. (Jawa Timur: Bayumedia Publishing)

-----, 2010. *Total Quality Management*. (Yogyakarta: Andi)