

## DAFTAR PUSTAKA

- Azman Ismail. Yusrizal Sufardi Mohd Yunan. (2016). *Service Quality As A Predictor Of Satisfaction And Customer Loyalty*. University Kebangsaan Malaysia
- Crystalia Ones Gita. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*
- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: AndiOffset
- Faradisa Nuril. (2018). *Perilaku Kru Bus Yang Meresahkan Masyarakat Pengguna Jasa Angkutan Umum Studi di Terminal Purabaya Bungurasih Surabaya*
- H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat

Rahmawati Yenny. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*

Setyawati Vivi. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa Bandar Lampung*

Susanti Sri. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Profil Terminal | Terminal Purabaya. Diakses 6 Juli 2018. <https://purabayabusterminal.wordpress.com/profil/>

Mahesa Jenar: Terminal Bungurasih. Diakses 6 Juli 2018. [http://mahesajenar.com/2006/08/terminal\\_bungurasih.html](http://mahesajenar.com/2006/08/terminal_bungurasih.html)

Terminal Purabaya: Maps Google Ulasan. Diakses 10 Juli 2018. <https://goo.gl/maps/tW1mbqHC58G2>

DISHUB Surabaya. Diakses 15 Juli 2018. <https://dishub.surabaya.go.id>