

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. dalam *Jurnal Widya Praja Nomor 19*.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung : Penerbit ITB.
- Abubakar, I., 1995, *Rekayasa dan Manajemen Lalu Lintas*, Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Jakarta: Departemen Perhubungan
- Alhasani, Muhsin. 2014. *Administrasi Publik: Jenis-Jenis Pelayanan Publik Di Indonesia Saat Ini*. Diambil dari: <http://www.administrasipublik.com/2014/09/jenis-jenis-pelayanan-publik-di.html>.
- Ancok, Djameludin. (Tanpa tahun). *Permasalahan Pengertian Integritas dan Membangun Karakter Berintegritas Tinggi*. Diambil dari: <http://dispsiad.mil.id/download1/1.1.Prof.Dr.Djameludin-Ancok--Integritas-sebagai-suatu-konstruk-Psi.ppsx>
- Arsyad, Lincoln. 1999. *Pengantar perencanaan dan pembangunan ekonomi daerah*. BPFE Yogyakarta.
- Ary dan Dede. 2012. *Integritas Pelayanan Publik Dalam Perizinan Pemanfaatan Air Bawah Tanah di DKI Jakarta*. *Jurnal Masyarakat & Budaya*, Volume 14, No. 1.
- Bernard, A; Schurink, W, and De Beer, M. (2008). *A conceptual Framework of Integrity*. *South Africa Journal of Industrial Psychology*, vol 34, no 2. pp 40-49.
- Bowersox, C. 1981. *Introduction to Transportation*. New York: Macmillan Publishing Co, Inc.
- C.F. Strong, 2012, *Modern Political Constitutions: An Introduction to the Comparative Study of Their History and Existing Form (Konstitusi Konstitusi Politik Modern; Study Perbandingan tentang Sejarah dan Bentuk, diterjemahkan oleh Derta Sri Widowatie)*. Bandung: Nusamedia.
- Christina dan Theofransus. 2012. *Implementasi Pelayanan Publik yang Berintegritas Dalam Pemerintahan: Studi Kasus Di Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur*.

- Dachlan, Usman. 2014. *Panduan Lengkap Structural Equation Modeling*. Semarang: Lentera Ilmu.
- David dalam Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Dr. Nur Indriantoro, M.Sc., Akuntan, Drs. Bambang Supomo, M.Si. Akuntan. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Edisi Pertama, Penerbit BPFE.
- Gede, Wayan. 2011. *Integritas dan Etika Pelayanan Publik*. Diambil dari: <https://ilmupemerintahan.wordpress.com/2011/04/06/integritas-dan-etika-pelayanan-publik/>
- Girindrawardhana, Danang. 2012. *Deklarasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi*. Diambil dari: <http://www.menpan.go.id>
- Hermanto dan Indra. 2013. *Kinerja dan Teknis Pelayanan Terminal Angkutan Umum Kota Sibolga*.
- Hoffman, K. Douglas, dan John E.G. Bateson. 1997. *Essentials of Service Marketing* Florida: the Dryden Press.
- Huessein dalam Muluk. 2005. *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Husaini, Usman. 2014. *Manajemen:Teori, Praktik & Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Juknis LLAJ, 1995. *Tentang kriteria pembangunan terminal*.
- KBBI, 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>, [Diakses 17 Maret 2017].
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan*.
- Kuswandro, Wawan. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik: Citizen Charter (Contoh Pelayanan Publik Berintegritas)*, Oktober 2015. Diambil dari: <http://wkwk.lecture.ub.ac.id/2015/10/inovasi-pelayanan-publik-citizen-charter-contoh-pelayanan-publik-berintegritas/>. (12 April 2017).

- May, A. D., & Roberts, M. (1995). *The design of integrated transport strategies. Transport Policy*, 2(2), 97-105.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Miro, Fidel. 2012. *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta : Erlangga.
- Moenir, H. A. S, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. Edisi Revisi. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morlok, E. K. 1984. *Introduction to Transportation Engineering and Planning (Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, Yani Sianipar)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Morlok, Edward K. 2005. *Pengantar Teknik dan Perencanaan*. Jakarta: Erlangga.
- Morlok, Edward K., 1978, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mowen. 1995. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Jakarta. : Karangan Sutisna.
- Muluk, Khairul. 2005. *Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu, 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pamudji, S. 1985. *Kerjasama Antar Daerah Dalam Rangka Pembinaan Wilayah*. Jakarta: Bina Aksara.
- Pamudji, S. 1994. *Profesional Aparatur Negara Dalam meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: Widya Praja.
- Papacostas. 1987. *Fundamentals of Transportation Engineering*. Prantice Hall. USA.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.*

- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Balai Pustaka.
- Rasyid, Ryass. 1998. *Desentralisasi dalam menunjang pembangunan daerah dalam pembangunan administrasi di Indonesia*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Savas (1987) dalam Zauhar (2001). *Reformasi Adminitrasi*, Jakarta.
- Setijowarno, D., & Frazila, R. B. 2001. *Pengantar sistem transportasi*. Semarang: Universitas Katolik Soegijopranata.
- Sianipar. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN. Jakarta.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Steenbrink. 1974. *Optimization of Transport Networks*, Tugas Akhir Universitas Jendral Soedirman, Purwokerto.
- Sugiyono, P. D. 2010. *Metode penelitian pendidikan. Pendekatan Kuantitatif*.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.*
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.*
- Usman, H., & Akbar, P. S. 2008. *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Warpani, S. P. 2002. *Pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan*. Bandung: Penerbit ITB.
- Warpani, Suwardjoko. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung : Penerbit ITB.
- Wilson, Woodrow. 1903, *The State*.

Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Services*, Free Press, New York.

