

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, M. Isa. 2015. Standar pelayanan Minimal Terminal Pemadu Moda di Bandara. Disertasi program Doktor Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya Malang
- Arief, Muhammad. 2010. Kualitas Pelayanan Publik di Bandara internasional Sultan Hasanuddin Makasar
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*. Massachussets: Addison Wesley Publishing Company.
- Cronbach, Alpha. 1984. *Metoda Penelitian*. Jakarta : Erlangga.
- Dinas Perhubungan Kabupaten Malang. 2009. Rencana Induk Bandar Udara Abdurrahman Saleh Malang. Malang : Dinas Perhubungan Kabupaten Malang.
- Eboli, Laura. 2009. *A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality. Public Journal of Transportation*. Vol. 10, No. 3.
- Eboli, Laura. 2009. *Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit. Public Journal of Transportation*.
- Eddy, Firman. 2003. *Kajian Fungsi dan Sign Arsitektur Karo (Studi Kasus Rumah Raja di Kampung Lingga. Universitas Sumatera Utara digital library*.
- Friman, Margareta dan Markus Felleon. 2009. *Service Supply and Customer Satisfaction in Public Transportation: The Quality Paradox. Journal of Transportation*.
- Irawan, Handy. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Computindo
- Kaplan, Robert, M., dan D, P, Saccuzzo. 1993. *Psycological Testing Principles, Application, and Iissues*. Brooks/Cole Publishing Company Pasific Group, California.
- Keban, Yermias T. 2000. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Umum. LPM-UGM*.
- Kotler&Armstrong.2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 9.jilid 2. Jakarta : PT Indeks
- Laplace, Isabelle dkk. 2014. *META-CDM : Multimodal, Efficient Transportation in Airport and Collaborative Decision Making*.
- Morlok, Edward K.1998. *Pengpemadu Teknik dan Perencanaan Transportasi, Terjemahan Judul asli Introdcution to Transportation Engineering and Planning. Penerjemah Ir. Johan Kelana Putra*. Jakarta : Erlangga
- Neufert, Ernst. 1997. *Data Arsitek Alih Bahasa Sunarto Tjahjadi*. Jakarta : Erlangga
- Nwachukwu, Ali A. 2014. *Assessment of Passanger Satisfaction With Intra-City Public Bus Transport Services in Abuja Nigeria*. Jurnal Ilmiah.
- Ockwell, Anthony. 2001. *Benchmarking The Performance of Intermodal Transport*. OECD Division of Transport Australia.
- Oxford English Dictionary. 1991. 3 ed.Oxford: Oxford University Press.
- Rauf, Nurhayati. 2002. *Penerapan Quality Function Deployment Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum : Studi Kasus Pada Terminal Angkutan Umum Sungguminasa – Gowa*. Tesis Pascasarjana Teknik Industri ITS Surabaya.
- Republik Indonesia. 1993. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1993 Tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan*. Jakarta : Kementerian Perhubungan RI. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 1998 *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.468 Tahun 1998 : Persyaratan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan*. Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2003. *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.35 Tahun 2003 : Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum*. Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2005. *Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 : Bangunan Gedung*. Jakarta : Sekertariar Negara.

- Republik Indonesia. 2005. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman SPM. Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2006. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2007. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal. Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2008. Peraturan Kepala BNPB Nomor 04 Tahun 2008 : Pedoman Penyusunan Rencana Penanggulangan Bencana. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2008. *Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 :Pengelolaan Sampah*. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 : Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2010. Peraturan Dirjen Perhubungan No.12 Tahun 2010 : International Civil Aviation Organization. Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2010. Rancangan Peraturan Pemerintah Tahun 2010 : *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2011. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Standar Sarana dan Prasarana Kantor di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2011. Peraturan Menteri Perhubungan No. 09 Tahun 2011 : Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang dan Kereta Api. Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2011. Peraturan Pemerintah Nomor 08 Tahun 2011 Tentang Angkutan Multimoda. Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2012. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2013. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Nomor 38 Tahun 2015 : Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2015 : Perubahan atas PM Nomor 98 Tahun 2013. Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan No. 38 Tahun 2015 : Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri. Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 : Standar Pelayanan Penyelenggaraan Penumpang Angkutan Jalan. Jakarta : Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan No. 40 Tahun 2015 : Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Jakarta : Sekretariat Negara
- Santoso, S. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Penerbit PT Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Saputra, M. Taufiq Yuda., Kartika, A. Agung Gde. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar*. Tesis Pascasarjana Teknik Sipil FTSP ITS Surabaya.
- Sharp, Andre W.2004. processing of Airline Passanger and Their Baggage at Airport Bus, Water and Rail terminals – Successful Intermodal Terminal
- Silalahi, Gabriel Amin. 2003. Metode Penelitian dan Studi Kasus. Sidoarjo : Citra Media.

- Smart, Michael dkk. 2009. *Transit Stops and Station: Transit Managers Perspective on Evaluating Performance*. *Public Journal of Transportation*. Vol 12, No. 1.
- Sorensen, Kenneth dkk. 2012. *Efficient Metaheuristic to Solve Terminal Problem*.
- Sugiyono, 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV Alfabeta.
- Tamin,Z, Ofyar. 2000. *Perencanaan dan Permodelan Transportasi*. Edisi kedua. Bandung : ITB
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Virgiawan, Reza.2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin makasar
- Wallpole, E. Ronald. 2011. *Pengantar Statistika*. Edisi ketiga. Jakara : PT Gramedia Pustaka Tama.
- Wibowo, Sony Sulaksono dan P. Olszewski. 2005. *Modelling Walking To Public Transport Terminal Bus : Case Study Of Singapore Mass Rapid Transit*. *Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*.
- Wicaksono, YI dan A. Hartanto.2009. Evaluasi Indeks Pelayanan Minimum dengan Menggunakan Importance performance Analysis
- Yao, Li Ya. 2012. *Concept Layout Model of Transportation Terminals*. Hindawi Publishing Corporation, *Discreate Dynamics in Nature and Society*, Vol 2012.
- Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. 1985. *Delivering Quality Service : Balancing Perceptions And Expectations*. New York: THE ALFA PRESS.
- Zeithaml,V.A and Bitner,M.J. 2003. *Service Marketing : Integrating Consumer Focus Across the Firm 3th ed.,New York,NY : Mc Graw-Hill.inc.*

