

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bungin, Burhan. 2003, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. 2008, *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : UGM Press.
- Faisal, Sanapiah. 1981, *Penelitian Kualitatif : Dasar dan Aplikasi*, Malang : YA3.
- Ibrahim, Amin. 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung : Mandar Maju.
- Inu kencana Syafie, Djamaluddin Tandjung, Supardan Modeong. 1999. Ilmu Administrasi Publik , Jakarta : Rineka Cipta.
- Kamaludin Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi Karakteristik Teori, dan Kebijakan*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kurniawan Agung. 2005. *Transformasi Perelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaharuan.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta : STIE manajemen YKPN.
- Mathew J.Miles, dan A. Michael Huberman. 1992, *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode Baru*, Jakarta : UI Press.
- Moleong, J. Lexy. 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya Offset.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- M. N. Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta : Ghalia.
- Nawawi, Hadari. 1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Noorwanti, Dwi. 2010. *Kualitas Pelayanan Transportasi Sektor Publik*, Surabaya : Perpustakaan Universitas Airlangga.
- Salim, Abas. 2006. *Manajemen Transportasi*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Setjaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*, Surabaya : Medika Aksara Globalindo.

_____, 2012. *Riset dan Pengukuran Kualitas Pelayanan*, Surabaya : Revka Petra Media.

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.

Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset.

Wijoyo, Suprpto. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*, Surabaya : Airlangga University Press.

INTERNET

<http://gresikkab.go.id/> diakses pada 16 Oktober 2014.

<http://www.damri.co.id/> diakses pada 26 Desember 2014.

<http://id.wikipedia.org/wiki/DAMRI>. diakses pada 26 Desember 2014.

<http://www.antarajatim.com/lihat/berita/110655/penumpang-bus-bandara-dari-gresik-meningkat>. diakses pada 24 Oktober 2014.

<http://www.scribd.com/doc/11319551/Pengertian-Pelayanan-Publik>. diakses pada 24 Oktober 2014.

<http://jurnalskripsitesis.wordpress.com/2008/03/22/new-public-service-dan-pemerintahan-lokal-partisipatif>. diakses pada 26 November 2014.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN.7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum.