

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Annual Report Jasa Marga Tahun 2017-2018

Diah, 2014. Inovasi Pelayanan Publik BUMN. ISSN 2303 - 341X. Volume 2, Nomor 1, Januari

Dwiyanto, Agus et al, 2006. Pelaksanaan Good Governance dalam Pelayanan publik
Yogyakarta, Gadjah Mada University Press

Matthew L. Meuter, 2000. Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with
Technology-Based Service Encounters.

Napitululu, paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung. PT. Alumni.
Hal. 169

Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta. Ghalia Indonesia. Hal. 15

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model
Konseptual, Penerapan Ciitizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta.
Pustaka Pelajar.

Rowley, J. (2006) An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. *Internet
Research*, 16 (3), 339-359

Saleh, muwafik. 2010. *Publik Service Communication, Praktik komunikasi dalam Pelayanan
Publik Disertai Kisah-kisah Pelayanan Publik*. UMM Press.

Sampara, Lukman. 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN press, Jakarta. Hal.9 M.N.
Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta. Ghalia Indonesia. Hal. 15

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan
Implementasi*, PT Bumi Aksara, Jakarta. Hal. 5 -6

Soekarwo, dkk.2006, *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Airlangga University
Press, Surabaya. Hal. 73

Wijoyo, Suparto. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya. Airlangga
University Press. Hal. 69

Internet:

<https://news.detik.com/berita/d-4285563/macet-parah-di-tol-cikampek-pengendara-pilih-keluar-ke-arteri>

<https://www.tribunnews.com/regional/2014/08/18/empat-gerbang-tol-pasteur-ditutup-untuk-simulasi-kemacetan-capai-5-kilometer>

<https://www.merdeka.com/peristiwa/tol-cipularang-arrah-bandung-macet-puluhan-km.html>

<https://www.tribunnews.com/regional/2014/08/18/empat-gerbang-tol-pasteur-ditutup-untuk-simulasi-kemacetan-capai-5-kilometer>

<https://www.jpnn.com/news/bayar-tunai-jadi-penyebab-macet-di-tol>

<https://www.jasamarga.com/public/id/home.aspx>

<https://www.bi.go.id/id/perbankan/keuanganinklusif/Indonesia/Contents/Default.aspx>

Majalah :

Majalah Jasa Marga Edisi Agustus 2019: Jasa Marga Imbau Pengguna Jalan Pastikan Kecukupan Saldo E-Toll, Antisipasi Pemadaman Listrik Kembali Terjadi

Majalah Jasa Marga Edisi Juni 2016: Volume Lalu Lintas Jasa Marga Meningkat 6,2%

Skripsi :

Amalia, Gita Putri. 2017. EFEKTIVITAS ELECTRONIC TOLL (E-TOLL) OLEH PT. JASA MARGA SURABAYA (Studi pada Gerbang Tol Otomatis Surabaya-Gempol). Skripsi pada FIS UNESA Surabaya: diterbitkan.

Akbar, Roni Awaludin. 2018. ANALISIS KESIAPAN PELAYANAN PEMBAYARAN TOL ELEKTRONIK (E-TOLL) DI PT. JASA MARGA (PERSERO) TBK. CABANG SURABAYA. Skripsi pada FIS UNESA Surabaya: diterbitkan.

Arief, Muhammad. 2011. Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sultan Hasanudin (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang), Skripsi pada. Skripsi pada FISIP UNTAD Palu : diterbitkan.