

## DAFTAR PUSTAKA

- Angipora, Marius P. 1999. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Friedenberg, Lisa, 1995. *Psychological Testing: Design, Analysis and Use*. Boston: Allyn & Bacon.
- Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistic in Psychology and Education*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Irwansyah Zaman. 2010. *Studi Deskriptif Tentang Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Telepon Seluler Secara Online*. Skripsi. Jatinangor. Fakultas Psikologi Universitas Padjajaran-Skripsi, tidak dipublikasikan.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran-Analisis, Perencanaan Implementasi dan Kontrol*. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A. Rusli; Penyunting, Agus H.P. Anggawijaya. Jakarta: Prenhallindo.
- Nasution, H.M.N. 1996. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiarto, dkk. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner & Dwayne D. Gremler. 2006. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, Fourth Edition*. New York: McGraw-Hill.

**DAFTAR RUJUKAN**

<http://bandungkota.bps.go.id/>

<http://news.okezone.com/read/2016/03/23/525/1343632/kapolrestabes-bandung-kemacetan-di-bandung-lebih-parah-dari-jakarta>

<http://dishub.jabarprov.go.id/inc/data/info/594#sthash.JvboL2I5.dpuf>

<http://dishub.jabarprov.go.id/inc/data/info/566>

<http://jabar.metrotvnews.com/read/2015/12/04/457205/10-bus-trans-metro-bandung-layani-koridor-iii>

<https://www.lapor.go.id/id/1111845/perbaiki-sistem-pengelolaan-bus-trans-metro-bandung-dan-damri.html>

<http://www.transportfocus.org.uk/research-publications/research/bus-passenger-survey/>

<http://www.transport.nsw.gov.au/sites/default/files/b2b/publications/customer-satisfaction-index-2014.pdf>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kendaraan\\_pribadi](https://id.wikipedia.org/wiki/Kendaraan_pribadi)

Susanti, Elizabeth Irma. 2015. Skripsi : Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Model “X” Kota Cirebon. Bandung : Universitas Kristen Maranatha.