DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia: Edisi Ketiga, Cetakan Keempat.* Jakarta: Balai Pustaka, 2007

Istianto, Bambang. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1998.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004.

Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta: STIA LAN Press, 2000.

MN, Nasution. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Talia, 1996.

Moeleong, J Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.

Muhjair, Noeng. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Yogyakarta:Rake Sarasin, 1996.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.

Nasution. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2013

Peter, Coleridge. *Pembebasan dan Pembangunan Perjuangan Penyandang Cacat di Negara-Negara Berkembang.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.

Rifusa, Agus Imam. *Analisis Faktor-faktor Permintaan Transportasi Busway*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RD.* Bandung: Alfabeta, 2010.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sutjihari, Soemantri. *Psikologi Anak Luar Biasa*. Bandung: PT Refika Cipta Aditama, 2006.

Warpani, Suwardjoko. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: ITB, 1990.

Warpani, Suwardjoko. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.* Bandung: ITB, 2002.

2. Jurnal dan Artikel

Aminah, Siti. "Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan", *Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 20, No. 1, 2007.

Bagus Firmansyah Al Rasyid, Rio. "Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda)", *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 3, No. 2, 2015.

Haryono, Sigit. "Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta" *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 7 No. 1 Juli, 2010.

Kota Surabaya Dalam Angka 2011

PO Damri 2016

Dispendukcapil Surabaya 2015

Dinas Sosial Kota Surabaya 2012

Data Referensi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Websites

Repository.unhas.ac.id (senin, 20 Februari 2017, 12.31 WIB).

Repository.usu.ac.id (rabu, 22 Februari 2017, 09.55 WIB).
http://e-journal.uajy.ac.id (Selasa, 30 Mei 2017, 14.20 WIB).

Dinkominfo.surabaya.go.id (Kamis, 18 Mei 2017, 08.25 WIB).

http://www.surabaya.go.id/uploads/attachments/files/doc_2066.pdf (Minggu, 21 April 2017, 20.13 WIB).

http://dispendukcapil.surabaya.go.id/stat_new/index.php (Minggu, 21 Mei 2017, 20.05 WIB).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id