

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta.
- Departemen Perhubungan. (2011). *Perhubungan Darat Dalam Angka 2011*. Jakarta: Dephub
- Drummond, Siobhan. (2008). *Quality Issues In Heritage Visitor Attraction*. New Zeland: Butterworth-Heinemann.
- Elvan, D Sutrisno. (2012). *Kenaikan BBM*. [Online]. <http://news.detik.com/read/2012/03/28/111221/1878629/10/jumat-lusa-paripurna-dpr-pustuskan-kenaikan-bbm?9922032>. [29 April 2012]
- Fitzsimmons, A James. Mona J Fitzsimmons (2008). *Service Management (6th ed)*. New York: McDraw Hill Companies Inc.
- Heizer, Jay, and Berry, Render. (2008). *Operation Management 7th Edition*. Jakarta: Salemba Empat.
- Heizer, Jay, and Berry, Render. (2009). *Operation Management 9th Edition*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. Kevin Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran (12th ed.)*. Jakarta: Erlangga.
- Prahmanto, Arip. (2009). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Jumlah Pertumbuhan Kendaraan Bermotor Tahun 2004-2008*. Skripsi Sarjana Ekonomi Perencanaan dan Pembangunan Universitas Airlangga Surabaya: <http://unair.ac.id> [16 Oktober 2012].
- Resinasari, Hepi. (2009). *Penerapan Meode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Pringjajar Kabupaten Pemalang Jawa Tengah*. Skripsi Sarjana Ekonomi Pada Departemen Agribisnis IPB Bogor: <http://repository.ipb.ac.id> [16 Oktober 2012]. .
- Sekaran, Uma. (2008). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Buku 2, Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2011) . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D cetakan ke-13*. Bandung: Alfabeta

Wisnu, Wage. (2012). *Kecelakaan Lalu Lintas*. [Online]. <http://bisnis-jabar.com/index.php/berita/kecelakaan-lalu-lintas-data-kecelakaan-bus-hingga-februati-2012-di-jabar> [29 April 2012]

Zeithaml, Valerie A, and Mary Jo Bitner, (2008). *Services Marketing*. New York: The McGraw Hill Companies Inc.