

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Data Operasional diakses melalui <http://sp2j.co.id> diakses tanggal 27 September 2013
- Anonim, 2013. Bis Kota Jadi Salah Satu Penyebab Macet di Jembatan Ampera. *Koran Sripo (online)*. Terbit 12 September 2013. (<http://palembang.tribunnews.com>). Diakses tanggal 10 Oktober 2013
- Hasan, Ali, 2008. *Marketing*, Media Presindo. Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2009 : *Manajemen Pemasaran* ,Prentice Hall, Jakarta
- Lovelock, Christoper H., Lauren K.Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sekaran, Uma. 2004. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Soeratno., Lincolin Arsyad. 2008. *Metode Penelitian*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjangan Surabaya*.
- Sugiono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta. Bandung.
- Tobari, 2013. Titik Rawan Macet di Kota Palembang. *Infopublik (online)*. Terbit 01 Agustus 2013. (<http://www.infopublik.org>). Diakses tanggal 10 oktober 2013.
- Utama, Tri. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Toko Kaca Family. Skripsi Palembang STIE MUSI*
- Yuliarmi, Riyasa, Putu. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*.
- Wijaya, Andri. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan PP.Tosin terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Beras Merek Wortel di Palembang. Skripsi Palembang STIE MUSI*