

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif Wibowo, M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 72.
- Arif Wibowo, M. (April 2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus TransJogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen. Volume 11, Nomor 2*, 68.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azadehdel, Mohammad, R., Jamshidinejad, & Mohsen, A. (2015). The Relationship between Knowledge Sharing , Innovation, and Performance. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business Vol 5, No 5*, 408 - 412.
- Bain, R. (1937). Technology and State Government. *American Sociological Review Vol. 2, No. 6*, 15.
- Becerra-Fernandez, I., Avelino, J., González, & Rajiv, S. (2004). *Knowledge Management: Challenges, Solutions, and Technologies*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Becker, J. U., & Albers, S. (2016). The Limits of Analyzing Service Quality Data in Public Transport. *Spring US*, 824-844.
- Beerli, A. M., & Quintana, A. (2004). A Model of Customer Loyalty in The Retail Banking Market. *European Journal of Marketing*, 38.
- Caruana, A. (2002). Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Jurnal of Marketing*, 36.
- Chauhan, N., & Bontis, N. (2004). Organisational learning via groupware: a path to discovery or disaster? *International Journal of Technology Managemnet*, 27(6-7), 591-610.
- Cooper, D. R., & Pamela, S. S. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Media Global Edukasi.

- Dong, H., & Hussain, F. K. (2015). Service-Requester-Centered Service Selection and Ranking Model for Digital Transportation Ecosystems. *Spring US*, 80-104.
- Franklin, U. (1989). *The Real World of Technology*. USA: CBC Enterprises.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, I. (2011). Semarang: Undip.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Cetakan V ed.). Semarang: Undip.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 19.0*. Semarang: Undip.
- GNU. (2005). Innovation Definition Comparative Assesment. Brussels. Retrieved August 12, 2007, from <http://www.gnu.org>
- Hasan, M. I. (2008). *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hiariey, & Karuwal. (2009). Bagaimana Memanfaatkan Excel Untuk Menghitung Regresi dan Korelasi Linier. *Jurnal Ilmiah Agribisnis dan Perikanan*. Vol. 2(2), 30-33.
- Joewono, T. B., & Santoso, D. S. (2015). Service Quality Attributes for Public Transportation in Indonesia Cities. *Journal of Eatern Asia Society for Transportation Studies*, 1064-1081.
- Kerlinger, F. N. (1973). *Founding Of Behavior Research*, Holt. New York: Richart and Winston Inc.
- Kirom, B. (2010). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia; Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Lovelock, C. H., & Wright, L. (2002). *Principle of Service Marketing and Management*. Prentice Hall.
- Miarso. (2007). *Menyemai benih teknologi pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Muhidin, A., & Somantri. (2011). *Dasar-Dasar Metode Penelitian Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Orr, E., & Persson, M. (2003). *Performance Indicators for Measuring Performance of Activities in Knowledge Management Projects*. Departement of Informatics, University of Gothenburg.
- Prawirosentono, S. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPF.
- Priyantoro, A., & Mustofa, K. (2014). Pengembangan Aplikasi Pencarian Rute Terbaik pada Sistem Android (studi kasus rute Trans-Jogja). *Journal of Mathematics and Natural Sciences*, 72-89.
- Purba, A., Nakamura, F., Tanaka, S., Sanit, P., & Ariuoshi, R. (2015). Evaluating Transjogja Service Quality based on User Perceptions and Expectation. *Journal of Eastern Asia Society*, 1173-1188.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Gaya Media: Yogyakarta.
- Rahadi, D. D. (2007). Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Di Sektor Publik. *Seminar Nasional Teknologi 2007 (SNT 2007)*, 1-13.
- Rahmawati, A., Fajarwati, & Fauziah. (2016). *Statistika; Teori dan Praktek Edisi III*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 1 No. 2 September, 210-223.
- Riyadi, A. (2010). Sistem Penelusuran Trayek Angkutan Perkotaan Trans Jogja Dengan Representasi Knowledge Via Logic Statements. *Jurnal Dinamika Informatika*, 123-132.

- Roger, M. (1998). *The Definition and Measurement of Innovation*. Melbourne Institute of Applied Economic and Social Research: The University of Melbourne.
- Sarwono, J. (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS) Tuntunan Praktis dalam Menyusun Skripsi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Seels, R. (1994). *Teknologi Pendidikan Definisi dan Kawasannya*. Jakarta: UNJ.
- Sekaran, U. (2011). *Research Methods for Business Edisi 1 & 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Singarimbun, M. (2006). Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survei*.
- Siregar, S. (2004). Analisis Kepuasan Para Anggota Terhadap Program Loyalitas Astraworld. *Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*.
- Sitirajak, T. J., & Sugiarto. (2006). *LISREL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Soeling, p. D. (2007). Pertumbuhan Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 15, No 1(Januari).
- Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2010). Metode penelitian pendidikan. *Pendekatan Kuantitatif*.
- Sugiyono, P. D. (2010). Metode penelitian pendidikan. *Pendekatan Kuantitatif*.
- Supriyanto, H. (2002). *Analisis Sikap Konsumen Terhadap Jasa dan Pelayanan Taksi. Studi Kasus Pada Koperasi Angkutan Taksi Sadewa di Yogyakarta*. Yogyakarta: Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Tiwana, A. (2000). *The Knowledge Management Toolkit: Orchestrating IT, Strategy and Knowledge Paliform*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Tjhai, F. J. (2003). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Akuntan Publik. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 5(1): 1-26.
- Tjiptono, F. (1995). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Perinsip, Penerapan dan Penelitian. Ed. 01, XXIV*. Yogyakarta: Andi.
- Tobing, P. L. (2007). *Knowledge management: konsep, arsitektur dan implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Toghas, L. M. (2015). Evaluasi Halte Bus Transjogja Dengan Tinjauab Aspek Ergonomi. *Jurnal Arsitektur*, 34-40.
- TribunJogja. (2017). *Kemacetan di Yogyakarta Bikin Pendapatan TransJogja Menurun*. Yogyakarta: TribunJogja.com.
- Waluyo, M. (2011). *Panduan dan Aplikasi Struktural Equation Modelling untuk Aplikasi dalam Penelitian Teknik Industri, Psikologi, Sosial, dan Manajemen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Widyaningtyas, R. (2010). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina. studi pada PT Kereta Api Indonesia DAOPIV Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Zahrotun, L. (2015). Analisis Pengelompokan Jumlah Penumpang Bus Trans Jogja Menggunakan Metode Clustering K-Means dan Agglomerative Hierarchical Clustering. *Jurnal Informatika*, 1039-1048.
- Zakaria, S. I., & Astuti, S. R. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Transportasi (studi kasus pada penggunaan bus Trans Jogja di kota Yogyakarta. *Journal Of Management*, 1-8.
- Zoohori, M., Mohseni, S., & Samadi, B. A. (2013). The Relationship Between Knowledge Sharing and Innovation in Electronic Industry of Iran. *Journal of Small Business and Entrepreneurship Development*, 1(1), 26-33.