

DAFTAR PUSTAKA

- Drs. Agus Suharsono, M.Si, Rachmat Hidayat, S.Sos, Wulandari Ayu Retno M.PA (2012), *Analisa kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) UPT Balai pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Jember, Jurnal Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ), Vol. (1) No.1, PP. 1-7.*
- Boediono B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Penerbit. Rineka Cipta.
- Baskoro, Wahyu. (2005). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Setia Kawan.
- Dr. H. Bahrul Kirom, (2010), *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Hardiyansyah. (2011 46-47). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gafa Media
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan, Yogyakarta*.
- Kirom, Bahrul. (2010). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Miles, Matthew B dan Amichael Huberman. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohisi (2007). *Analisis data kualitatif Buku sumber tentang metode – metode baru*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nurdjanah, Nunuj. (2005). Tesis: *Analisis implementasi pengujian berkala kendaraan bermotor (Studi kasus: implementasi pengujian berkala di kota bandung)*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Poewadarminta. (2006: 1344). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka *Jurnal pendidikan Islam, Vol.(12) No.II 2021P*. ISSN: 2086-9118.
- Parasurama dkk. Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: C.V ANDI. 2007.

Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.

Yulius Yuliman. (2008). “*Masalah Kecelakaan Transportasi Dari Sudut Pandang Manajemen Mutu*”. *Jurnal Sain dan Tek Maritim*. Vol. 7 No.1.

Sumber-Sumber Lain

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan.

Peraturan Direktoral Jenderal Perhubungan Darat nomor :SK2405/AJ.402/DRDJ/2014 tentang Standard Operasional Prosedur.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan.

Peraturan pemerintah No. 44 Tahun 1993 tentang kendaraan dan pengemudi.

Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 71 Tahun 1993 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor

Damayanti, Rosi (2012) *Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor Terkait Dengan Keselamatan Penumpang (Studi Kasus Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karanganyar)*,