

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi, Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1995. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Effendy, Sofyan dan Tukiran . 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Kurniawati, Desi. 2012. "Analisis Kepuasan Klaimen Atas Kualitas Pelayanan PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Pati." Dalam jurnal Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Semarang. Tahun 2012 (hal. 9).
- Lovelock, Christopher. Et al. 2010. *Services Marketing*. Edisi ke- 7. Penerjemah : Dian Wulandari, dan Devri Barnadi Putera. Jakarta : Erlangga.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. RosdaKarya
- Nasution, Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Prasetijo, Ristiyanti dan Ihalauw, John. 2005. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks
- Setiadi, Nugroho J. 2008. *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Shimp, Terence A. 2000. *Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Edisi ke-5, Jilid I. Jakarta: Erlangga

Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik Edisi ke-2*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Undang-Undang, dan Peraturan :

Undang-Undang Republik Indonesia No.33 Th.1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang.
http://www.dpr.go.id/uu/uu1964/UU_1964_33.pdf. Tanggal akses 28/1/2014, pk. 23.12 WIB.

Undang-Undang Republik Indonesia No.34 Th. 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
http://www.dpr.go.id/uu/uu1964/UU_1964_34.pdf. Tanggal akses 28/1/2014, pk. 23.18 WIB.

Skripsi/Tesis :

Lussyana, Lusy. 2007. “Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual untuk Meningkatkan Pelayanan di PT. Bank Jabar Cabang Ciamis: Studi Deskriptif Kualitatif mengenai Salah satu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah PT. Bank Jabar Cabang Ciamis agar para nasabah mendapatkan kepuasan yang dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan”. Skripsi. Bandung: Program Sarjana Universitas Islam Bandung.

Putra, Cokorda Gde Dharma. 2011. “Analisis Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana: Studi Deskriptif Kualitatif mengenai seberapa besar tingkat kepuasan konsumen (pelanggan eksternal PDAM) dan tingkat kepuasan karyawan (pelanggan internal PDAM) di Kabupaten Jembrana serta mengidentifikasi sejauhmana hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan”. Tesis. Denpasar: Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.

Pranoto, Ronald Eka. 2007. “Analisis kepuasan pelanggan terhadap Kualitas dan Pelayanan pada Khansa T-Shirt dengan Menggunakan Analisa Faktor dan Metode Servqual: Studi Deskriptif Kualitatif mengenai toko konpeksi yang berada di sekitar jalan surapati yang berada di kota bandung Khansa T - Shirt ini bergerak dalam bidang jasa yaitu khususnya dalam pembuatan baju, kaos, swter jaket, maupun spanduk”. Skripsi. Bandung: Program Sarjana Universitas Islam Bandung.

Internet :

http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?tabel=1&id_subyek=17¬ab=12/Jumlah-kendaraan-di-Indonesia. Tanggal akses 28/1/2014, pk. 21.00 WIB.

<http://external-sangku.cloudapp.net/ppsdm/apa-sajakah-faktor-penyebab-kecelakaan-lalu-lintas117/>Tanggal akses 28/1/2014, pk. 22.30 WIB

Kecelakaan Lalu Lintas Menjadi Pembunuh Terbesar Ketiga
<http://www.bin.go.id/awas/detil/197/4/21/03/2013/kecelakaan-lalu-lintas-menjadi-pembunuh-terbesar-ketiga>. Tanggal akses 28/1/2014, pk. 22.00 WIB.

<http://www.jasaraharja.co.id>. Tanggal akses 28/1/2014, pk. 21.30 WIB.

