

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Ibrahim. (2007). *Pokok-Pokok Administrasi Publik Dan Inplementasinya* . Bandung: Reflika Aditama
- Arkunto. S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Darmawansyah. (2010). *Buku Ajar : Lembaga Sosial*. Pontianak: Universitas Tanjung Pura.
- Dean G Pruitt&Jeffrey Z Rubin. (2004). *Teori Konflik Sosial*. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Departemen Pendidikan Nasional.(2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka
- Khalib. I & Achyar. S . (2011). *Sosiologi*. Pontianak : Stain Pontianak Press
- Mahsun.M.(2006).*Pengukuran Kinerja Sektor Publik*.Yogyakarta: BPFE
- Maleong. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT Remaja Rosda Karya.
- Narwoko dan Suyanto. (2006). *Sosiologi Teks Pengantar Dan Terapan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Purwanto & Kumorotomo. (2005). *Birokrasi Publik Dalam Sistem Politik Semi-Parlementer*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ritzer.G & Goodman. (2004). *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta : Kencana
- Ridwan. (2010). *Belajar Sosiologi Suatu Pengantar Mudah Untuk Guru, Karyawan Dan Peneliti Pemula*. Bandung : Alfabeta
- Sarwono, Wirawan. S. (2003). *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada
- Sinambela.L.P.(2006).*Reformasi Pelayanan Publik*.Jakarta:Bumi Aksara
- Soekamto, Soejono. (2012). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&B*.
Bandung : Alfabeta

Taylor.E.S. (2012) *Psikologis Sosial*. Jakarta: Kencana.

ARTIKEL

Suparlan, Parsudin. (1994). *Ceramah Diskusi: Metode Penelitian Kasus*.
Bandung: Staf Peneliti Yayasan AKATIGA

PERATURAN-PERATURAN

Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Tarif
Penumpang Umum Antar Kota Dalam Provinsi Kelas Ekonomi Di
Jalan, Sungai Dan Penyebrangan

RUJUKAN INTERNET

Wikipedia. (2010). *Pengertian perilaku*, diambil dari file http://pengertian_perilaku.htm pada 09 juni 2014 pukul 20.00 wib.

Rini,Indri.N.P.(2007). *Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I)*.Semarang:Universitas diponegoro. Diambil dari file http://eprints.undip.ac.id/15650/1/Indri_Nurvia_Puspita_R.pdf. Pada 08 juni 2014 pukul 10.00 wib.

Herdiana. S, dkk. (2012). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kota Bandung Berdasarkan Persepsi Pengguna dan Pengelola*. Bandung: Institut Teknologi Nasional. Diambil dari file <http://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaloka/article/view/184> pada 09 oktober 2014 pukul 20.00 wib