

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim Manajemen transportasi Jakarta : Rajawali Pers, 2004
- Abdulkadir, Muhammad. 1998. *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung. Citra Aditya Bakti
- Aibak, kutbuddin. 2008. *Metodologi pembaharuan hukum islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- _____. 2017. *Fiqh kontemporer*. Yogyakarta: Kalimedia.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineke Cipta, 2001
- Bungin, Burhan. 2005. *metodologi penelitian social: format 2 kuantitatif dan kualitatif* Surabaya: Airlangga university pers
- Departemen Agama Republik Indonesia. 1989. *Al- qur'an dan terjemah*. Semarang: CV. Toha Pustaka
- Gunawan, Imam *metode penelitian kualitatif teori dan praktik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*, Malang : UMM Pres, 2005
- Hasil wawancara dengan bapak Agung selaku sopir bus PO Harapan Jaya pada tanggal 12 mei 2018
- Hasil wawancara dengan bapak Budi Susilo selaku pelanggan PO Harapan Jaya pada tanggal 20 april 2018
- Hasil wawancara dengan bapak Harsoyo selaku sopir bus PO Harapan Jaya pada tanggal 12 mei 2018
- Hasil wawancara dengan bapak Mesran selaku kernet bus PO Harapan Jaya pada tanggal 12 mei 2018

Hasil wawancara dengan bapak Murjoko selaku sopir bus PO Harapan Jaya pada tanggal 12 mei 2018

Hasil wawancara dengan bapak Nani selaku mandor PO Harapan Jaya pada tanggal 12 april 2018

Hasil wawancara dengan bapak puguh selaku crew jalan PO Harapan Jaya pada tanggal 12 april 2018.

Hasil wawancara dengan bapak Radito selaku pelanggan bus PO Harapan Jaya. Pada tanggal 14 april 2018.

Hasil wawancara dengan bapak Rendra selaku pelanggan PO Harapan Jaya pada tanggal 14 april 2018

Hasil wawancara dengan bapak Rowi selaku pelanggan PO Harapan Jaya pada tanggal 20 april 2018

Hasil wawancara dengan bapak Samsul selaku pelanggan PO Harapan Jaya pada tanggal 20 april 2018

Hasil wawancara dengan bapak Sukowidodo selaku sopir bus PO Harapan Jaya pada tanggal 12 mei 2018

Hasil wawancara dengan bapak Wisnu selaku kernet bus PO Harapan Jaya pada tanggal 12 mei 2018

Huda, Qomarul. *fiqih muamalah*, Yogyakarta: Teras,2011

Husen Ashari, Fuad. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Loyalitas (Studi Pada Pengguna PO.Harapan Jaya Jurusan Solo – Jakarta*. universitas Telkom Bandung

Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif panduan penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*, Bandung : Alfabeta, 2015

Irna Ribunadengan. 2017. *pengaruh experiential marketing, kualitas pelayanan dan kepuasanterhadap loyalitas konsumen.studi kasus pada pengguna jasa transportasi trans jogja di Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta

Kawa Nugraha, Dimas. 2015. *pengaruh word of mouth dan brand image serta brand trust terhadap loyalitas pelanggan pada jasa transportasi PO Rosalia IndahJember*. Universitas Jember.

Kristanta. 2013. *kinerja angkutan umum dikabupaten Ponorogo*. Universitas Muhamadiyah.

Masri Singaribuan Dan Sofian Effendi. 1989. *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta. PT Pustaka LP3ES.

Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Thesis, Disertai Dan Karya*
Nurozi Arif, Muklas. 2014. *persebaran kecelakaan bus di Kabupaten Madiun*.
Universitas Negeri Surabaya.

Nzarudin, judu. 2014. *Sanksi hukum terhadap buruknya pelayanan bagi penumpang bus patas menurut undang-undang nomer 22 tahun 2009 tentang lalu lintas angkutan jalan perspektif ta'zir dalam islam*. Universitas negeri Malang.

Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta. LkiS. Penerbit Teras.
2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta. ANDI.

Rahmaati, Eka. 2008. *hubungan stress kerja dan disiplin lalu lintas pada sopir*.
Universitas Muhamadiyah Surakarta

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung.
Alfabeta.

Suryani, Firman. 2011. *sistem transportasi kota, study kasus terhadap ugal-ugalan supir bus metromini 610*. Universitas Indonesia.

Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta. Penerbit Teras.

UNDANG-UNDANG NOMOR 22 TAHUN 20009 tentang lalulintas dan angkutan jalan

UNDANG-UNDANG NOMOR 8 tahun 1999 tentang hokum perlindungan konsumen