

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: PT. Ghalia Indonesia, 2010.
- [2] P. Yosi, “Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PO. Rosalia Indah di Palur Karanganyar dengan fasilitas sebagai variabel moderasi,” *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, vol. XV, p. 3, 2015.
- [3] J. dan K. , *Studi Kelayakan Bisnis, III penyunt.*, Jakarta: Prenada Media Group, 2013.
- [4] P. Kotler, *Marketing Insight*, Jakarta: Erlangga, 2010.
- [5] B. Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan & Kepuasan Konsumen*, Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2016.
- [6] P. S. Firmani, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Pada PT. Cakra Utama,” *Widyadari : Jurnal Pendidikan*, vol. 19 No. 1, no. 2613-9308, pp. 51-58, 2018.
- [7] D. J. Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [8] Hery, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Grasindo, 2019.
- [9] B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- [10] S. Assauri, *Manajemen Bisnis Pemasaran*, Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2018.
- [11] D. F. dan A. F. , *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*, Yogyakarta: CV Budi Utama , 2019.
- [12] R. L. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [13] D. J. Priansa, *Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Bandung: CV Pustaka setia, 2017.
- [14] S. Danang, *Strategi Pemasaran, I penyunt.*, Yogyakarta: PT Buku Seru, 2015.
- [15] P. Kotler dan K. , *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2009.

- [16] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- [17] C. Lovelock, J. Wirtz dan J. Mussry, *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*, Jakarta: Erlangga, 2010.
- [18] A. R. Kurniawan, *Dasar-Dasar Marketing*, Yogyakarta: Quadrant, 2018.
- [19] Andriansyah, *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*, Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015.
- [20] F. L. Lumentut dan I. D. Palandeng, "Fasilitas, Servicescape, dan kualitas pelayanan, pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Mcdonald's Manado," *EMBA*, vol. 2 No. 3, no. 2303-1174, pp. 126-136, 2014.
- [21] H. Kartajaya, *Mark Plus Basic*, Tim esensi ed, Jakarta: Erlangga, 2010.
- [22] W. J. Keegan, *Manajemen Pemasaran Global*, Jakarta: PT Indeks , 2011.
- [23] A. Rahardjo, *Manajemen Pembangunan Transportasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- [24] S. O. Agussalim dan A. B. Hassan Jan, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Go-jek Di Manado," *EMBA*, vol. 6 No. 4, no. 2303-1174, pp. 2318-2327, 2018.
- [25] A. R. Rosawati, U. Sriwidodo dan R. Susanti, "Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna PT. Rosalia Indah Transport (Survei pada Pelanggan PT. Rosalia Indah Transport di Palur Karanganyar)," *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, vol. 16, 2016.
- [26] R. M. Puspita dan S. Santoso, "Pengaruh Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan yang meliputi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik, serta variabel Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta," vol. 13 No. 1, no. 2549-6018, pp. 69-80, 2018.
- [27] R. M. Sari dan E. Kurnia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pada PT. Tuntungan Indah Lestari," *Seminar Nasional Royal*, no. 2622-9986, pp. 451-454, 2018.

- [28] A. R. Azhari, N. L. dan N. , “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Pada BRT Trans Semarang (Studi Kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang koridor II),” vol. Vol. 1, 2016.
- [29] E. M. Selinda, “Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Probowangi pada PT KAI (Persero) DAOP 9 Jember,” vol. 08 No 1, no. 2337-6078, 2020.
- [30] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [31] W. Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- [32] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, VIII ed, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL