

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Nasution, Manajemen Jasa Terpadu, Bogor, Indonesia: PT. Ghalia Terpadu, 2010.
- [2] D. J. Priansa, “Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer,” Bandung, Indonesia, Alfabeta, 2017.
- [3] F. Tjiptono, “Pemasaran Jasa,” Yogyakarta, 2014.
- [4] C. Lovelock, J. Wirtz dan J. Mussry, Pemasaran jasa, ketujuh penyunt., N. Sallama, Penyunt., Jakarta: Erlangga, 2015.
- [5] B. Kirom, Mengukur Kinerja Pelayanan & Kepuasan Konsumen, Revisi penyunt., Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2016.
- [6] P. Kotler, Marketing Insights From A to Z, Jakarta: Erlangga, 2010.
- [7] J. M. Isra dan A. F. M. Trenggana, “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen UBER CAR (studi pada konsumen Uber Car di kota Bandung),” *e- Proceeding of Management* , vol. 4 No.3, p. 2922, 2017.
- [8] A. Hasan, Marketing dan kasus-kasus Pilihan, Jakarta: PT. Buku Seru, 2014.
- [9] S. Danang, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: PT. Buku Seru, 2015.
- [10] A. Rahardjo, Manajemen Pembangunan Transportasi, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- [11] W. J. Keegan, Manajemen Pemasaran Global, Jakarta: PT. Indeks, 2015.
- [12] P. D. Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, ANDI, 2015.
- [13] E. K. Roza Maya Sari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Tuntungan Indah Lestari Raya Medan,” p. 4, 2018.
- [14] B. Handoko, “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Titipan Kilat JNE Medan,” p. 13, 2016.
- [15] T. K. Reza Harjoyudanto Dharmawan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan

- Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Pelangi Malang,” p. 5, 2018.
- [16] S. M. W. A. T. Mega Silvia Ransulangi, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan SeVICEScape Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado,” 2015.
- [17] S. S. Richa Mega Puspita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta,” 2018.
- [18] 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,” 2020.
- [19] S. G. O. F. R. Rendy Gulla, “Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn,” *EMBA*, vol. 3, pp. 1313-1322, 2015.
- [20] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 21 st ed., Bandung: Alfabeta, 2015.
- [21] I. Ghozali, *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM, SPSS 23*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL