

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor, Indonesia: PT. Ghalia Indonesia, 2010.
- [2] D. J. Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2017.
- [3] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, III ed.: Andi.
- [4] B. Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan & Kepuasan Konsumen*, Revisi ed ed. Bandung, Indonesia: Pustaka Reka Cipta, 2016.
- [5] A. Rahardjo, *Manajemen Pembangunan Transportasi*, I ed. Yogyakarta, Indonesia: Graha Ilmu, 2014.
- [6] S. Danang, *Strategi Pemasaran*, I ed. Yogyakarta, Indonesia: PT Buku Seru, 2015.
- [7] G.Chandra, D. Adiana F. Tjiptono, *Pemasaran Strategik*. Indonesia: Andi, 2008.
- [8] J. Wirtz, J.Mussry C. Lovelock, *Pemasaran Jasa*, VII ed., Novietha Sallama, Ed. Jakarta, Indonesia: Erlangga, 2010.
- [9] W. J. Keegan, *Manajemen Pemasaran Global*, VI ed. Jakarta, Indonesia: PT Indeks, 2011.
- [10] Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan & Kepuasan Konsumen*, Revisi ed. Bandung, Indonesia: Pustaka Reka Cipta, 2016.
- [11] H. Kartajaya, *Mark Plus Basic*. Jakarta, Indonesia: Erlangga, 2010.
- [12] M. Setyo Putri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen Bus Parawisata Merpati Trans," 2017.
- [13] Aidin dan Akhmad Bagus, "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja di Yogyakarta," 2017.
- [14] U. Sriwidodo, R. Susanti A. R. Rositawati, "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 No.1, pp. 94-101, Maret 2016.

- [15] N.Lubis, A. Wijayanto P. Andhansari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang Bus PO. Haryanto Kudus)," 2017.
- [16] N. Lubis, Ngatno A. R Azhari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang (Studi Kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang koridor II)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2016.
- [17] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 21st ed. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2015, vol. 21st.
- [18] I. Ghozali, *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM, SPSS 23*. Semarang, Indonesia: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- [19] Sugiyono, *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B)*. Bandung, Indonesia: Alfabeta, 2013.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL