

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan. (2018). Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*. Vol. 07, No. 02, Hal. 1-9.
- Apriadi, Dede. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. *Jurnal Magistra*, Vol. 1, No. 1, Hal. 71-83.
- Assauri, Sofjan. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Kharisma Putra Utama Offset.
- Azhari, Rifqi. *et. al.* (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang. (Studi Kasus : Penumpang Bus BRT Trans Semarang Koridor II). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1. No. 1. Hal. 1-11.
- Buku pedoman Penyusunan Skripsi, *Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muria Kudus*.
- Chulaifi, Muhammad In'amul, *et. al.* (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan Jasa Travel Umrah dan Haji pada PT. Sebariz Warna Berkah di Surabaya. *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*, Vol. 03. No. 01, Hal. 40-54.
- Dharma, Robby. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal Ekobistek*, Vol. 6. No. 2. Hal. 349-359.
- Elias, Nur Fazidah, *et.al.* (2017). A Study On the Factors Affecting Customer Satisfaction in Online Airline Services. *Int J: Business Information System*, Vol. 20, No. 3. Hal 274-288.
- Hapsari, Radiptha, *et.al.* (2016). The Mediating Role Of Perceived Value On the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence From Indonesian Airline Passengers. *Raditha Hapsari et al./ Procedia Economics and Finance* Vol. 35, No. 1. Hal 388-395.

Hanum, Zubaidah dan Sahrak Hidayat. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Keputusan Pembelian Sepatu Merek *Nike* di Kota Medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, Vol. 06, No. 01, Hal. 37-43.

Hasan, Ali. (2011). *Marketing*. Yogyakarta : MedPress.

Jiang, Hongwei dan Yahua Zhang. (2016). An Investigation Of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty In Chuina's Airline Market. *Journal Of Air Transport Management*, Vol. 57, No. 1. Hal 80-88.

Kaihatu, Thomas s, *et.al.* (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Kalaiarasan, Kalaippiriya, *et.al.* (2016). A Study On Service Quality On Customer Satisfaction In Low Cost Airline Industries. *International Journal Of Science, Environment and Technology*, Vol. 4, No. 4, Hal 1126-1138.

Mahmoudi, Seyed Mohammad, *et.al.* (2016). Analysis and Establishment of Bus Rapid Transit (BRT) On Customer Satisfaction in Tehran. *African Journal Of Business Management*, Vol. 4, No. 12. Hal 2514-2519.

Mar'ati, Nafisa Choirul. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 1, No. 1. Hal 1-12.

Meranggena Putri, Dewa Ayu Putu (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Bromo Anggrek Pagi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 1, No. 1. Hal 417-423.

Mulia, Rota dan Ai Lili Yuliati. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Citra Merek (*BRAND IMAGE*) Pada Bus Primajasa Batununggal Indah Bandung. *e-Proceeding Of Management* : Vol. 2, No. 3. Hal 3928-3935.

- Novitasari, Anggi. Tatik Suryani. (2017). Peran Kepercayaan Merek, Citra Merek, dan *Celebrity Endorsment* Terhadap Loyalitas Merek Bedak Tabur Wardah. *Journal of Business and Banking*, Vol. 7. No. 2, Hal. 251-262.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Exclent* (Teori dan Praktik). Jakarta : Raja GrafindoPersada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2011). Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Terjemahan oleh Bob Sabran MM. Jakarta : Erlangga.
- Lubis, Muhammad Rasyid Ridho dan Dwi Kartikasari. (2019). Analisis Perilaku Konsumen yang Mempengaruhi Pemilihan Tempat Wisata Pantai Dendang Melayu Batam. *Journal of Business Administration*, Vol. 03, No. 01, Hal. 22-28.
- Prasetyo, Andri, et. al. (2017). Pengaruh *Corporate Image*, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Bis Kota Perum Damri Semarang). *Jurnal ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No.1, Hal. 1-26.
- Pratama, Yosi. (2016). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PO. Rosalia Indah Di Palur Karanganyar Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 1, No. 1, Hal 181-188.
- Rositawati, Aprilia Rintang, et.al. (2016). 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. Hal 94-101.
- Saidani, Basrah. et. al. (2019). Analisis Pengaruh Website dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Shoppe. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol. 10, No. 02, Hal. 425-444.

- Salim, Kenny Febrina dan Catherine. (2017). Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen di TX Travel Klampis. *Vol. 1, No. 1. Hal 121-131.*
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung : Alfabeta.*
- Sunyoto, Danang. (2015). Perilaku Konsumen dan Pemasaran. Yogyakarta : CAPS (*Center of Academic Publishing Service*).
- Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen (edisi kedua)*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Swastha Dharmmesta, Basu. (2014). Peran Pemasaran dalam Perusahaan dan Masyarakat. *Modul Pemasaran.*
- Tandjung, Jenu Widjaja, *et.al.* (2016). *Competitive Marketing Strategy*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Percetakan Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius (2012). Pemasaran Strategik Edisi Kedua. Yogyakarta : Percetakan Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius (2014). Pemasaran Strategik Edisi Keempat. Yogyakarta : Percetakan Andi Offset.
- Zein, S. *et. al.* (2019). Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan SPSS. *Jurnal Teknologi dan Pembelajaran, Vol. 04, No. 01, Hal. 1-7.*
- Zulbari, Lina. *et. al.* (2018). Pengaruh *Perceived Value* dan Fasilitas Terhadap *Repurchase Intention* Wisatawan di Objek Wisata Gunung Padang. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 9, No. 3, Hal. 75-87.*