

DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, Gloria K.Q. (2018) The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*. www.academia.edu/
- Aprilia R.,R, Sriwidodo & Retno S., 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 & Kewirausahaan Vol 16, No 1 (2016)*
- Arista atmadjati,2018 *Layanan prima dalam praktik saat ini*, Ed 1, Yogyakarta
- Aydin, Serkan dan Özer, Gökhan. 2005. The Analysis of Antecedents of Customer Loyalty in the Turkish Mobile Telecommunication Market dalam European
- Didin fatihudin dan anang hermansyah, 2019. *Pemasaran jasa (strategi, pengukuran kepuasan dan loyalitas pelanggan)*, Seman, Yogyakarta
- Dr. M. Anang Firmansyah, SE., MM, *Pemasaran produk dan merek : planning and strategy*
- Farida, Naili. 2014. *Analisis Model Kepuasan Terhadap Pembelian Ulang*. *Jurnal Dinamika Manajemen Vol.5, No.2, 2014*, pp: 200-208
- Ian H. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan TRANS METRO PEKAN BARU”. *Jurnal Manajemen Vol. 10 No2, 2016*. Pp : 196-206
- Imam Ghozali, 2013. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan program AMOS 24.0, edisi 6*. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Journal of Marketing Vol. 39 No. 7/8. hlm. 910-925. Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited*
- Kotler, P. & Keller,K.L. 2016. *Marketing Management (14th ed.)*. Prentice Hall.New Jersey
- M. Suyanto, 2017. *Marketing strategy top brand Indonesia*, Ed 1, Yogyakarta
- Maria fitriah, 2018, *Komunikasi pemasaran melalui desain virtual*, Edisi Pertama, Sleman, Yogyakarta

- Miro, F. 2016. *Perencanaan Transportasi: Untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi*. Jakarta. Erlangga.
- Musyafaa., E., Dampak Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan PO. Tiara Mas. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2018 (4.1) : 11-25
- Mutami, M.; DS, Agus Hermani. PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Taksi Kosti Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2018, 8.1: 105-112.
- Oktavia., R., Hertanti N (2018). Pengaruh experiential marketing dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (studi kasus pada PT. Meratus Line Jakarta). *JURNAL MEDIA MANAJEMEN JASA.*, ISSN 2356-(03)(04)
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 tahun 2019 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek, yang dimuat dalam Pasal 1 ayat 8
- Putri Andhansari¹ , Nawazirul Lubis² , Andi Wijayanto, Ilmu Administrasi Bisnis, 2014 - ejournal3.undip.ac.id
- Rio, B., F. Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Bus Gresik-Bandara Juanda. *Jurnal Universitas Airlangga* 2015 (7.2) : 45-55
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L., (2017). *Consumer Behavior*, 9th edition, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Setijowarno dan Frazila. 2017. *Pengantar Sistem Transportasi*. Semarang. Universitas Katolik Soegijapranata.
- Stanton, William J. And B.J Walker, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta. 2014.
- Sugiyono. (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

- Tjiptono, Fandy. 2016, *Strategi Pemasaran*. Edisi kelima, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Zaki, A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi Air Minum Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil*, 2017, 6.3: 297-308.
- Zeithaml, V. A. (2016). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 67-85.

