

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baker, M. J. (2012). *The Marketing Book*. Oxford: Routledge.
- Bateson, J. E., & Hoffman, K. D. (2011). *Services Marketing*. Mason: South-Western Cengage Learning.
- Daft, R. L. (2012). *Management*. Mason: Cengage Learning. Hermawan, A. (2006). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Hermawan, A. (2006). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Irawan, H. (2009). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jasfar, F. (2010). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Loke, S.-P., Taiwo, A. A., Salim, H. M., & Downe, A. G. (2011). Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider. *International Conference on Financial Management and Economics* (pp. 24-29). Singapore: IACSIT Press.

- Lovelock, C. H., Wirtz, J., & Widyantoro, A. (2011). *Pemasaran Jasa; Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mosahab, R. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research Vol. 3* , 72-80.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, J. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana.
- Nutsogbodo, R. Y. (2013). Tourists' Perceptions of the Quality of Public Transportation Service. 143-149.
- Pride, W. M., & Ferrel, O. C. (2012). *Foundation of Marketing*. Mason: South-Western Cengage Learning.
- Saidani, Basrah, & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol. 3* , 1-22.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

- Umar, H. (2010). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo PERSADA.
- Utami, C. W. (2013). *Manajeme Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2012). *Services Marketing (6th Edition)*. Berkshire: McGraw-Hill Education.
- arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan PPraktik*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Bagyono. (2007). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Caro, L. M., & Roemer, E. (2006). *Developing a multidimensional and hierarchical service quality model for the travel and tourism industry*. Bradford: University of Bradford.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach, 2nd Edition*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Kotler, P. T., & Armstrong, G. (2014). *Principles of Marketing, 15th Edition*. Edinburch Gate: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2014). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Edinburch Gate: Pearson Education Limited.
- Miro, F. (2005). *Perencanaan Transportasi: untuk mahasiswa, perencana dan praktisi*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M. N. (2008). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pratikno, H. J. (2006). *Analisis Intensitas Penggunaan Angkutan Penumpang Umum*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sihaloho, L., Maharani, E., & Yulida, R. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Makan Vegetarian di Kota Pekanbaru. *Jom Faperta Vol. 1* , 1-14.

Turkay, O., & Sengul, S. (2014). Employee Behaviors Creating Customer Satisfaction. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation Vol. 5* , 25-46.

<http://unwto.org/barometer15/02/april/excerpt/3.pdf>

<http://www.disparbud.jabarprov.go.id/applications/frontend/index.php>

<http://bps.go.id/brs/view/1178>