

DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations" (The Free Press).
- Alabboodi, A. S. 2019. The effect of customer satisfaction on service quality: The case of Iraqi banks. *IJAR*, 5(1), 146-152.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publising
- Badan Pusat Statistik. 2018. *Kebutuhan Data Ketenagakerjaan Untuk Pembangunan Berkelanjutan*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. 2018. *Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis, 1949-2017*. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- Coleman, Peter T., & Morton D. 2006. *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*, 2nd edition. USA: Jossey-Bass, A Wiley Imprint.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi
- . 2007. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fitriyanto, M. A. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada PT. Lion Superindo)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiwijaya, H. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa BRT Transmisi Palembang*.
- Hartanti, S. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Cv Tans Collection Di Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. 2014. *Pemberian Izin Angkutan Penumpang*.
- Kementrian PPN / Bappenas. 2018. *Perkembangan Ekonomi Indonesia dan Dunia Triwulan 1 Tahun 2018*. Jakarta: Bappenas
- Kotler, Philip 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2*, Jakarta: Salemba empat –Prentice Hall, hal 83-92.

- Kotler, Philip, 1997, "*Perencanaan Manajemen Pemasaran, Analisis dan Pengendalian*". Jakarta: Erlangga
- , 2002. *Manajemen pemasaran. Jilid kedua. (10th ed)*. Jakarta: Prenhallindo.
- , 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lestari, Feby Ayu dan Yuyuk Apriyani. 2014. Analisis Dampak Lalu Lintas Akibat Adanya Pusat Perbelanjaan di Kawasan Pasar Pagi Pangkalpinang terhadap Kinerja Ruas Jalan. *Jurnal Fropil Universitas Bangka Belitung* Vol 2 No. 1 Januari-Juni 2014.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran: Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiyatmo. 2005. *Kewirausahaan Untuk Tingkat 1 SMK*. Jakarta: Yudistira
- Meliana. 2016. Pengaruh Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Layanan Bus Rosalia Indah) (*Journal UMP*).
- Minh, N. H., Ha, N. T., Anh, P. C., & Matsui, Y. 2015. Service quality and customer satisfaction: A case study of hotel industry in Vietnam. *Asian Social Science*, 11(10), 73.
- Mudenda, C., & Guga, D. 2017. An Assessment of the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction-A Case of a Public Passenger Road Transportation Company in Zambia. *International Review of Management and Business Research*, 6(2), 541.
- Nasution, M. Nur, 2004, "*Ekonometri*", Buku Kedua, Edisi Revisi, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nugroho, M. F. 2016. Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta. *UNY Journal*.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. 2019. The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1113.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol; 49 (Fall), pp. 41-50.
- , 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol; 64 (Spring), pp. 12-40.

- . "Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale". *Journal of Retailing*, Vol; 67 No. 4 (Winter), pp. 420-450
- . "Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol; 58 (January), pp. 111-124.
- Pathirana, U.P.G.Y. 2019. Impact of SERVQUAL Model Dimensions for Customer Satisfaction Towards Vehicle Leasing Providers in Sri Lanka. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 9(1), 1075-1085.
- Prihastono, E. 2012. Pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan customer service berbasis web. *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*, 6(1).
- Putro, S. W. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Saida, R. R. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar Di Situbondo.
- Sekaran, Uma., & Bougie, Roger. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6 Jilid Dua*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Setyoningsih, I. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Nasmoco Bengawan Motor Solo Baru (Doctoral dissertation, Universitas Sebelas Maret).
- Simamora, H. 2000. *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jilid 2, Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Siswanto, S., & Widjaja, D. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pt Daya Daihatsu Puri Kembangan. *Ilmiah Manajemen Bisnis*.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- . 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suminar, L. H. 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Trans Jogja.
- Supranto J, 2006, "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen*", Jakarta: Rineka Cipta.
- . 2006. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta.

- Supriyanti, R., Umrotun, H., & Kaeksi, H. R. W. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Konsumen Armada Bus Transzentrum Madu Kismo Di Kabupaten Grobogan (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Swastha, Basu. 2000. *Azas-Azas Marketing. Liberty*, Yogyakarta.
- Syahbana, D. 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 5(3), 198-204.
- Tamin Ofyar, Z. 2000. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi, Edisi kedua*. ITB Bandung.
- Tjiptono, Fandy, (2004), *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- , 2000. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- , 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- , 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Yousuf, K. (2017). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Banking Sector of Karachi. *Market Forces*, 12(1).
- Yunus, N. A. M., Ab Rahman, B., & Othman, A. K. 2012. The relationship between service quality and customer loyalty at a telecommunication company in Malaysia. *In 2012 International Conference on Innovation Management and Technology Research* (pp. 39-44). IEEE.