

## DAFTAR PUSTAKA

- Eddy Herjanto, 2007, *Manajemen Operasi*, edisi ketiga, Jakarta: PT.Grasindo.
- Wono dan Naili (2015), *Standar Fasilitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta Cilacap) (2:1) (2015)*
- Supriyatno (201), *Analisis evaluasi pelayanan transportasi bentor di kota kotamobagu berdasarkan persepsi pengguna*
- Pratama (2015), *Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PO Rosalia Indah Di Palur Karangayar Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderasi*
- Fermasnyah, Susanta, dan Widiartanto (2015), *Analisis kualitas layanan terhadap keputusan penumpang dalam memilih jasa transportasi PO Sumber Alam*
- Nova Retnowati (2009), *Analisis Kualitas Layanan, Orientasi Layanan, Strategi Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Terhadap Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif)*, 134-150, (7:1) (2009)
- Sriwidodo (2008) *Analisis Evaluasi Layanan Bus Kota di Kota Semarang dan Yogyakarta*
- Sugianto (2013) *Analisis Evaluasi Kinerja Pelayanan Dinas Perhubungan Dalam Bidang Angkutan Umum Perkotaan (Studi Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Provinsi Jawa Timur)*
- Sari (2013) *Analisis Evaluasi Kinerja Pelayanan Pada Pt.Kereta Api Indonesia (Persero) Pasar Turi Surabaya*
- Lintang (2016) *Analisis Evaluasi Pelayanan Transportasi Bentor Di Kota Kotamobagu Berdasarkan Persepsi Pengguna*
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yamit, Zulian (1996). *Manajemen Produksi Dan Operasi*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Penerbit Ekonisia
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Zeithaml, Valerie. (1998). *Consume Perception of Quality and Value: A Means-End Model and Synthetic of Perception of Price*. Journal of Marketing, 2-22.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.)* (Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta: PT. Indeks

- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 1994. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: J & J Learning.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Cristopher, H., Lauren Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bramson, Robert. 2005. *Customer Loyalty 50*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Indriantoro, Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. BPFE: Yogyakarta.
- Kountur, Ronny. 2005. *Metode Penelitian: Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992), "Measuring service quality: a re-examination and extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56 No. 3, pp. 55-68.
- Mehta, S.C., Lalwani, A.K. and Han, S.L. (2000), "Service quality in retailing: relative efficiency of alternative measurement scales for different product service environments", *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 28 No. 2, pp. 62-72.
- Dharmayanti D. 2006, *Jurnal Manajemen Pemasaran : Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah*, 35-43.