

## DAFTAR REFERENSI

- Ahren (2018). *Management Commitment to Service Quality and Organizational Outcomes*. Emerald Group Publishing, Limited, Bradford, United Kingdom
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online Om-Jek Jember. *JSMBI ( Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia )*, 7 no 2(2), 137 156.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99), 71 83.  
<http://journal.unwidha.ac.id/index.php/MAGISTRA/article/view/882/35>  
[%0Ahttps://onsearch.id/Record/IOS616.article-882](https://onsearch.id/Record/IOS616.article-882)
- Arikunto, Suharsimi (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Azis dan Asrul, (2014) *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Azmi Mat, Saiful Bahry, N., Kori, N. L., Asnawi, N. H., Salleh, N. F., Nordin, R., Najib, M., & Saad, M. (2018). The Influence of Public Commuters Satisfaction towards Mass Rapid Transportation (MRT) Services among Kuala Lumpur Riders: A PLS-SEM Approach. *IJEKM) International Journal of Education and Knowledge Management (IJEKM) Faculty of Business and Management*, 1(1), 1 11.  
<https://rpajournals.com/ijekmJournalHomepage:https://rpajournals.com/ijekm>
- Chinomona, R., Mofokeng, T., & Pooe, D. (2015). The influence of condition of minibus taxis, compliance with road rules on quality of service and commuter satisfaction in Harrismith, South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4(14), 319 328.  
<https://doi.org/10.5901/mjss.2013.v4n14p319>
- Daryanto (2011), *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Fachrianto, T.D. (2020), Pengaruh Kualitas Service, Persepsi Harga Dan Fasilitas Pelanggan LRT Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada pengguna LRT stasiun Veldrome). *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol XX, No XX, Juni 2020
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Jakarta: Erlangga.
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomika*, 1(1), 64 74.
- Hasibuan, Malayu SP. (2017) *Manajemen SDM. Edisi Revisi*, Cetakan Ke. Tigabelas. Jakarta : Bumi Aksara.

- Kotler, Philip & Keller, K (2016), *Manajemen Pemasaran*. Edisi. 12, Jilid 1. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Kotler, Philip (2015) *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C. (2014), *Pemasaran Jasa*, Edisi 7, Jilid 1, Erlangga: Jakarta.
- Mat, Azmi, dan Norliza, Saiful, Bahry. (2018). The Influence of Public Commuters Satisfaction towards Mass Rapid Transportation (MRT) Services among Kuala Lumpur Riders: A PLS-SEM Approach International Journal of Education and Knowledge Management (IJEKM) 1(1): 1-11 (2018) ISSN: 2616-4698
- Moenir H.A.S (2016) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Parmana dan Prihatini, (2017). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Jasa Angkutan Umum Bis Damri Cabang Bandung (Studi Kasus Trayek 09 Cicaheum-Leuwipanjang). Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan, Bandung
- Priyatno, Duwi (2014) *Mandiri Belajar Analisis Data dengan Spss*. Yogyakarta: Mediakom.
- Ratminto, (2016) *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sam, A. (2012). *Manajemen Sarana & Prasarana*. Kencana : Jakarta
- Sekaran, Uma dan Bougie (2013) *Research Methods for Business: A skill. Building Approach*. New York: John wiley
- Sinambela, L.P., (2016) *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara
- Sriyanto, A., & Ditto. (2018). Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Publik Bus Transjakarta Koridor 13 (Ciledug Blok M). 5(1), 488 497.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsih, S., & Abidin, Z. (2019). The Effect of Service Quality on Housing Security Management toward Consumer Satisfaction on Housing Lecturer of Hasanuddin University in Makassar. *International Journal of Management, Entrepreneurship, Social Science and Humanities*, 2(1), 41 52. <https://doi.org/10.31098/ijmesh.v2i1.13>
- Sunyoto, Danang (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Tjiptono, Fandy (2015) *Pemasaran Jasa*. Gramedia: Jakarta

- Tjiptono, Fandy (2016). Strategi Pemasaran. Edisi 4: Andi:Jakarta
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra (2018) Pmasaran Strategik Edisi 3. Yogyakarta:Andi Offset
- Umar, Husein. (2014) *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* Ed Baru 7. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Tomi Dwi Fachrianto. (2020). *Pengaruh kualitas service , persepsi harga dan fasilitas pelanggan lrt terhadap kepuasan pelanggan. XX(Xx)*, 1 26.
- Wiedyani, A. H. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Muria Jurusan Semarang Tawang- Jakarta Gambir.* 978 979.
- Yazid, (2018). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi.* Yogyakarta: Ekonisia.
- Yogi, M.A & Dwiyanto, B.M., (2013), Analisis *On-Time Performance* Sebagai Upaya Mengawasi Kualitas Menggunakan Metode Diagram Kontrol Dan Meningkatkan Kualitas Jasa Menggunakan Metode *Pareto Chart* Dan Diagram Sebab-Akibat (Studi Pada PT. Sriwijaya Air). Diponegoro Journal Of Management 1 (1), 1-7 ISSN (Online): 2337-3792