

DAFTAR PUSTAKA

- Eka Ayu dan Muhammad Edwar (2011), **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Travel CV Panca Indra Abadi Wisata Sidoarjo.**
- Hermann, Andreas., Lan Xia, and Kent B. Monroe., (2007), *The influence of price fairness on customer satisfaction: an empirical test in the context of automobile purchases.* Journal of Product & Brand Management, Vol. 16.
- Aris Bagus Permana (2012) **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Airlines.**
- M. Rizki (2010), **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Baraya Travel (Survei Pada Konsumen Baraya)**
- Wuryandari Rosita (2006), **Pengaruh Harga, Produk, Distribusi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa PT. Kereta Api (Persero) Daop IV Semarang**
- Rizki Yudha R (2010) **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Niaga Travel Malang.**
- Arman, Heru Maulana (2008) **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perusahaan Lion Air Cabang Padang)**
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, (2010), *Principle Of Marketing (Edisi 13), United States of America: Pearson.*

Drian Tumvila (2011) **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Harapan jaya di Tulungagung.**

Daryanto, (2011), **Sari Kuliah Manajemen Pemasaran**, Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.

Bunga Caecaria Dwihapsari (2012) **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pada Oryza Tour**

Febrian Rangga Saputra (2012) **Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Penumpang bus PO. Shantika Jurusan Jepara - Jakarta).**

Dea Prastiwi (2012) **Pengaruh Fasilitas, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek di lingkungan kelurahan Cempaka Putih Barat.**

Kotler, Philip dan Keller, (2012), *Marketing Management. Fourteenth Global Edition Pearson Education.*

Buchar Alma,(2011), **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.** Bandung: Penerbit Alfabeta.

Lupiyoadi, Rambat, (2011), **Manajemen Pemasaran Jasa.** Jakarta: Salemba Empat.

M.Guntur, Effendi, (2010), **Transformasi Manajemen Pemasaran.** Jakarta: Sagung setto.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. (2012). *Principles Of Marketing*. New Jersey :
Prentice Hall.

Fandy Tjiptono,(2010), **Manajemen Jasa**. Edisi Ketiga. Yogyakarta ; Andi
Offset.

Sinambela, L.P. (2010), **Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan
Implementasi**, Cetakan Kelima Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. (2012). **Service Management Mewujudkan Layanan Prima**.
Yogyakarta: CV Andi Offset.

Fandy, Tjiptono, (2011), **Pemasaran Jasa**. Bayumedia, Malang