

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Oktafiara S., Wahyu Hidayat, dan Sari L. 2017. Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel AHASS 0002 Astra Motor Siliwangi Semarang), *Jurnal Ilmu Admisitrasi Bisnis*, Vol 6, No. 1, Hal 1-8.
- Andriansyah. 2015. Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori, FISIP Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, Jakarta,10270.
- Azuar Juliandi. 2008. Uji Realibilitas Instumen Penelitian dengan Cronbach Alpha: Manual. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.
- Budi Setyanta. 2017. Anteseden dan Konsekuensi dari Kepuasan Pelanggan: Survey Kepuasan Pelanggan Barbeshop di Yogyakarta, *Al-Tijarah*, Vol. 3, No. 1, Hal 29-44.
- Chang, Kuo-Chien. 2010. The Effect of Service Convenience on Post-Purchasing Behaviours, *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 110, No. 9, Pp. 1420-1443.
- Chou, Pin-Fenn. 2014. Effects Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer Loyalty In High-Speed Rail Services In Taiwan, *Department Of Business Administration*, Vol. 10, No. 10, Pp. 918-944.
- Chung, Ki-Han dan Ji-Eun Yu, Myeong-Guk Choi, Jae-Ik Shin. 2015. The Effects of CRS on Customer Satisfaction and Loyalty in China: The Moderating Role of Corporate Image, *Journal of Economics, Business and Management*, Vol. 3, No. 5, p542-547.
- Daft, Richard L. 2015. *Managemet, 12th Edition*, Cengage Learning, Boston, United States of America, MA 02210.
- Darilyas Putra A. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Telekomunikasi Tbk di Surabaya, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 2, Hal 1-15.
- Diah Laely Astuti. 2017. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Serayu, *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol. 11, No. 2, Hal. 123-136, Oktober 2017.

- Dimas Langgeng Dan Syuhada. 2013. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa Bus Rajawali. Diponegoro Journal Of Management, Vol 2, No. 2, Hal. 1-9.
- Dolarслан, Emre Sahin. 2014. Assessing The Effects Of Satisfaction And Value On Customer Loyalty Behaviors In Service Environments High-Speed Railway In Turkey As A Case Study, *Management Research Review*, Vol. 37, No. 8, Pp. 706-727.
- Emmywati. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan yang Terdiri dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni dan Pusat Meditation Pongoro Jawa Timur, *Penelitian Ilmu Manajemen*, Vol 1, No. 3, Hal 184-191.
- Endang Tjahjaningsih. 2013. Pengaruh Citra dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrerfour di Semarang), *Media Ekonomi dan Manajemen*, Vol 28, No. 2, Hal 13-27.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. Pelanggan Puas? Tak Cukup!, Edisi 1, ANDI, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Hery Achmad Buchory dan Djaslim Saladin. 2010. Manajemen Pemasaran; (Teori, Aplikasi, dan Tanya Jawab), Lidia Karya, Bandung.
- Iddrisua, A.M., Noonib, I.K., K.S. Fiankoc, Mensahd, W. 2015. Assesing the Impact of Serice Quality on Customer Loyalty: A Case Study of the Cellular Industry of Ghana, *British Journal of Marketing Studies*, Vol. 3, Issue 6, Pp.15-30.
- Jomnonkwao, Sajjakaj. 2015. Factors Influencing Customer Loyalty To Educational Tour Buses And Measurement Invariance Across Urban And Rural Zones, *Transportmetrica A: Transport Science*, Vol. 11, Issue 8, Pp. 1-27.
- Juanim. 2004. Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran, Teknik Pengolahan Data SPSS & Lisrel, Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan, Bandung.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin L. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*, Pearson Education Limited, England, CM20 2JE.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2018. *Principles Of Marketing, 17th Edition*, Pearson Education Limited, United Kingdom, CM17 9NA.

- Kris H. Timotius. 2017. Pengantar Metodologi Penelitian, ANDI, Yogyakarta.
- Kunthi A, Elsy, dan Kumar. 2017. How Attitudinal And Behavioural Loyalty Is Formed? A Case Of Garuda Indonesia's Customer Satisfaction, *Firm Journal Of Management*, Vol. 2, No, 2, Pp.
- Leong, Lai-Ying. 2015. An SEM-Artificial-Neural-Network Analysis Of The Relationships Between 4 SERVPERF, Customer Satisfaction And Loyalty Among Low-Cost And 5 Full-Service Airline. *Expert System With Application*, ESWA 9990, Pp. 1-15.
- Lovelock, Christopher., Patterson, P. dan Wirtz, J. 2015. *Services Marketing: An Asia-Pasific and Australian Perspective, Sixth Edition*, Pearson, Australia.
- Lovelock, Christopher, Wirtz, J., dan Mussry, J. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi: Perspektif Indonesia, Edisi ketujuh*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Morton, Craig. 2016. Customer Perceptions Of Quality Of Service In Public Transport: Evidence For Bus Transit In Scotland. *Case Study On Transport Policy*, Vol. 4, Issue 3.
- Namukasa, Juliet. 2013. The Influence Of Airline Service Quality On Passenger Satisfaction And Loyalty The Case Of Uganda Airline Industry, *The TQM Journal*, Vol. 25, No. 5, Pp. 520-532.
- Neuman, W. Lawrence. 2014. *Social Reasearch Methods: Qualitative and Quantitative Approaches, Seventh Edition*, Pearson Education Limited, England.
- Oliver, Richard L. 2014. *Satisfaction:A Behavioral Perspective on the Consumer, Second Edition*, Routledge, New York.
- Pride, William M., Hughes, Robert J., dan Kapoor, Jack R. 2014. *Pengantar Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta, 12610.
- Prok, Irene, S.L.H.V Joyce Lopian, dan Jantje Sepang. 2017. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Rute Manado-Denpasar Pada PT. Garuda Indonesia Cabang Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 5, No. 3, Hal. 3312-3321, September 2017.
- Rambat Lupiyoadi. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 3*, Salemba Empat, Jakarta, 12610.
- Ratanavahara, Vatanavongs. 2016. The Complex Relationship Between School Policy, Service Quality, Satisfaction, And Loyalty For Educational Tour Bus

- Services: A Multilevel Modeling Approach, *Transport Policy*, Vol. 45, Pp. 116-126.
- Ratih Hurriyati. 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Alfabeta, Bandung, 40153.
- Riyah Indra Dan I Made. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Atas Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Bus Pariwisata PO Jaya Indah Semarang), *Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 5, No. 2, Pp. 1-15.
- Sehgal, J. K. 2016. Impact of Service Convenience on Customer Satisfaction, *SOPAAN II*, Vol.1, Issue 1, Pp.1-6, January-June 2016.
- Setya Ayu Diasari. 2016. Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 5, No. 15, Hal 1-20.
- Stoner, James A.F., R. Edward Freeman, dan Daniel R. Gilbert Jr. 2013. *Management*, Prentice-Hall Inc.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cetakan Ke-25, Alfabeta, Bandung.
- Syukra Alhamda. 2018. Buku Ajar Metlit dan Statistik, Deepublish, Yogyakarta.
- Tonny Sopan S.G., Hariyani, H. Zakaria Ismail. 2014. Pengaruh Merek, Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pembelian Produk Aqua (Studi Kasus Pada PT. Bintang Suryasindo Cabang Pangkalpinang Banka), *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB)*, Vol 1, Issue 1, Hal 1-11.
- Wisnu Adhi Nugroho dan Rahmat Hidayat. 2017. Pengaruh Kenyamanan dan Kepercayaan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen GO-JEK di Bandung Tahun 2017), *e-Proceeding of Applied Science*, Vol. 3, No. 3, Hal. 1115-1121.
- Woro Mardika dan Naili F. 2013. Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vo. 2, No. 1, Hal. 64-75.
- Wury Indahsari. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Citra Perusahaan Dalam Membangun Loyalitas Konsumen PT. KAI, *E-Journal Graduate Unpar*, Vol. 1. No. 2, Hal. 141-149

**Sumber Online :**

Badan Pusat Statistik Kota Bandung. 2016. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Bandung Tahun 2015, BPS Kota Bandung, <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/>

Badan Pusat Statistik Kota Bandung. 2016. Kota Bandung Dalam Angka 2016, BPS Kota Bandung, <https://bandungkota.bps.go.id/publication>

Badan Pusat Statistik Kota Bandung. 2015. Kota Bandung Dalam Angka 2016, BPS Kota Bandung, <https://bandungkota.bps.go.id/publication>

Badan Pusat Statistik Kota Bandung. 2014. Kota Bandung Dalam Angka 2016, BPS Kota Bandung, <https://bandungkota.bps.go.id/publication>

Badan Pusat Statistik Kota Bandung. 2013. Kota Bandung Dalam Angka 2016, BPS Kota Bandung, <https://bandungkota.bps.go.id/publication>

<http://dapurmanajemen.blogspot.co.id/2011/06/physical-evidence-bukti-fisik.html>  
(Diakses pada 17 desember 2017 pukul 21:43 WIB)

<http://data.bandung.go.id/dataset/jumlah-angkutan-umum-di-kota-bandung>

<http://iwandah.blogspot.co.id/2010/04/physical-evidence.html> (Diakses pada 17 desember 2017 pukul 21:45 WIB)

<http://teorionline.net/populasi-dan-sampel/>

<https://www.ama.org/resources/Pages/Dictionary.aspx?dLetter=C> (Di akses tanggal 7 Februari 2018 Pukul 19.57 WIB)

<http://www.unikaneh.net/travelling/10-kota-di-indonesia-yang-paling-padat-penduduknya> (Diakses pada 29 November 2017)

[https://www.kompasiana.com/anggavw/bandung-kota-yang-padat-penduduk\\_5852dec74b7a61c353dff318](https://www.kompasiana.com/anggavw/bandung-kota-yang-padat-penduduk_5852dec74b7a61c353dff318)

<http://ylki.or.id/2017/07/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan/>

Rumus Koefisien determinasi <http://www.spssstatistik.com/rumus-koefisien-determinasi/>