

DAFTAR PUSTAKA

- Ayumasari Bintang (2015). Pengaruh Lokasi, Orang dan suasana cafe terhadap kepuasan konsumen pada travel armada jaya Surabaya.
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. Manajemen Pemasaran. Depok : PT Raja Grafindo Persada
- Alma, Buchari. 2015. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta
- Danang, Sunyoto. 2015. Perilaku Konsumen dan Pemasaran. CAPS:Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Johanes Gerardo Runtuwuwu, Sem Oroh, dan Rita Taroreh (2014). Pengaruh People dan Physical evidence terhadap kepuasan konsumen pada Wayang Travel Airport Sukarni Hata dan Tour Bandung. Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014.
- Juanim. 2020. *Analisis Jalur dalam Riset Pemasaran, Teknik Pengolahan Data SPSS & Lisrel, Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan, Bandung.*
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga
- Kotler, Philip and Keller, Kevin L. 2016. Marketing Management, 15th Edition, Pearson Education Limited, England, CM20 2JE.
- Liu Vivianli (2016). Pengaruh people dan price terhadap Kepuasan konsumen (studi pada Transfortasi bus saranajaya yogyakarta)
- Lo Liang Kheng 2012. *The Impact Of Satisfaction On Customer Loyalty: A Study Of Banks In Penang, Malaysia* International Journal Of Marketing Studies Volume 2 Nomor 2 November 2012.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2016. “Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat.
- Loreda Paulina Nainggolan (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan physical evidence terhadap Kepuasan (Studi kasus pada konsumen bus budiman Garut) Dipenegoro *Journal Of Social And political Of Science*).
- Malayu S.P, Hasibuan. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi.

- Maria Kristiana dan Drs. Muhammad Edwar, M.SI (2017). Pengaruh store atmosphere People terhadap kepuasan konsumen armada P-jakarta (Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN) Volume 01 Nomor 01 Tahun 2017).
- Molden Eldorado, Srikandi dan Edy Yulianto (2014). Pengaruh Physical evidence terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen bus harapan jaya bekasi. Jurnal Administrasi Bisnis : Vol 15
- Netti Mulya Sari Sg dan Aditya Wardhana (2015). Pengaruh People dan Physical evidence terhadap kepuasan konsumen pada Selamat Trans Suci Travel. E-Procceding of Management Vol 2
- NI Wayan Giana Kusumathi dan Dwi Putra Darmawan I G.A Oka Suryawardini (2019). Pengaruh lokasi dan Physical evidence Terhadap Kepuasan Konsumen di baraya travel (E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata Vol, 8 No.1, Januari 2019).
- Rambat Lupiyoadi, R. B. (2015). Praktikum Metode Riset Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Santika Devi, Suharyono, dan Dahlan Fanani (2017). Pengaruh People terhadap kepuasan konsumen bus Luragung jaya solo Jurnal Aministrasi Bisnis (JAB) Vol 52, No 1. 2017
- Siti Syahsudarmi (2018). Pengaruh fasilitas dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Day Trans Jurnal Development Vol.6 No.1 Juni 2018.
- Suryana Popo dan Intan Mulyanasari (2018) Pengaruh price dan people terhadap Kepuasan konsumen Primajasa Bandung, Jurnal riset bisnis dan manajemen.
- Sucipto, 2013, "Penilaian Kinerja Keuangan", Jurnal Ekonomi & Bisnis, FE Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cetakan Ke-25, Alfabeta, Bandung.
- Thusyanthy, Vadivelu; Senthilnathan, Samitham 2014. *Customer Satisfaction In Terms Of Physical Evidence And Employee Interaction* IUP Journal Of Marketing Management.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner and D.D Gremler. 2013. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6e, Mc.Graw-Hill, Boston.

Sumber Online :

- Badan Pusat Statistik 2022. PDRB Kota Bandung Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha (Juta Rupiah) pada Tahun 2021, <https://www.bps.go.id/>

Dinas Perhubungan Jawa Barat 2022. Volume Pengguna Jasa Transportasi di Bandung 2021,

Google Map 2022. Data Rating Travel, <https://www.google.map.com/>

Jasamarga 2022. Volume Lalu Lintas yang Melewati Jalur Tol Cipularang pada tahun 2021, http://investor-id.jasamarga.com/traffic_volume.html