## DAFTAR PUSTAKA


Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta

Badan Pusat Statistik Kota Bandung.(2014). *Kota Bandung dalam Angka.* [Online].http://bandungkota.bps.go.id/publikasi/kota-bandung-dalam-angka-tahun-2014 [11September 2015]

Baraya.(2015). *Baraya Tours and Travel.* [Online]. http://baraya-travel.com/ [11 September 2015]

Canming, Cao., Chen Jianjun. (2011). *An Empirical Analysis of the Relationship Among the Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty of High Speed Railway Based on Structural Equations Model. 7*(4), P67-73. *Canadian Social Science*.

Day Trans. (2016). *Shuttle Premium.* [Online]. http://www.maharlika.co.id/layanan/Day Trans-shuttle

Cititrans. (2016). *Shuttle Service For The Customer.* [Online]. http://cititrans.co.id/services/

Daytrans. (2016). *Daytrans Shuttle adalah Layanan Angkutan Penumpang Antarkota dengan Outlet di Berbagai Lokasi Strategis.* [Online]. http://daytrans.co.id/

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung. (2015). Rekapitulasi Data Kunjungan Wisatawan yang Datang ke Kota Bandung Tahun 2010-2014. Bandung: Depparbud.

Heizer, Jay., Barry Render. (2015). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan.* Jakarta: Salemba Empat.

Kesumajayansyah, H., dan Yuwono, M. A. B. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di SF Digital Photo Service.* 18(1). Jurnal SINERGI.

Khasanah, I., dan Pertiwi, O. D. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*. 12(2). Jurnal Ilmu Ekonomi ASET.

Kotler, Philip., dan Keller, K Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi Tiga Belas).* Jakarta: Erlangga.

Martilla, John, A., dan James, John, C. (1997). *Importance Performance Analysis.* 41(1), 77-79. *Journal Of Marketing*

Oliver, Richard, L. (2015). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer (Second Edition).* New York: Routledge

Pohandri, Arie., Sidarto., Winarni. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Serta Servis Quality.* Vol. 1 No. 1, 21-29. Jurnal REKAVASI

Saladin, Djaslim. (2011). *Manajemen Pemasaran: Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi, Dan Tanya Jawab.* Bandung: Agung Ilmu

Siregar, Sofyan. (2013). *Prosedur Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: Kencana.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung: Alfabeta.

Sumaga, A. U. (2013) *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko Di Kawasan Bussines Park Kota Gorontalo.* 3(1), 6-13. Jurnal Ilmiah MEDIA ENGINEERING.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta: Andi.

Woodside, Arch, G., Martin, Drew. (2007). *Tourism Management: Analysis, Behaviour And Strategy.* Oxfordshire : Cabi.

Xtrans. (2007). *Xtrans Pelopor On-Time Shuttle.* [Online]. http://www.xtrans.co.id/index.php?pg=7f7e84797d75 [11 September 2015]

Yola, M., Budianto, D. (2013). *Analisis Kepuasaan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).* 12(12), 301-309. Jurnal Optimasi Sistem Industri.

Lubis, Yusnani., Herry Irawan. (2015). *Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan M'Go Shuttle Dengan Menggunakan metode SERVQUAL.* Karya Ilmiah Skripsi Telkom University.

Robby, Fradyan (2015). *Analisis Kepuasan Konsumen CitiTrans Premium Shuttle Menggunakan Service Quality.* Karya Ilmiah Skripsi Telkom University.