

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiah, H. R. (2018). PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUTANSI PEMBELIAN BAHAN BAKU DAN PENGENDALIAN INTERN PEMBELIAN BAHAN BAKU TERHAAP EFEKTIVITAS PERSEDIAN BAHAN BAKU PADA PT. IPHA LABORATORIES. *JURNAL AKUTANSI, AUDIT DAN SISTEM INFORMASI AKUTANSI*, 9-22.
- Alabboodi, A. S. (2019). The effect of customer satisfaction on service quality: The case of Iraq banks. *International Journal of Applied Reaserch*, 146-152.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-7.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-7.
- Ara, A., & Zargar, A. S. (2018). An Empirical Study of the impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Repurchase intention In Hotels' of Noethern India. *International Journal of Trend in Scientific Reaserch and Develpoment (IJTSRD)*, 2656-2667.
- Aryanti, A. S., & Suyanto, A. (2019). ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK PADA KEPUASAN PELANGGAN KLINIK KECANTIKAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN. *e-Proceeding of Management*, 131-138.
- Aryanto, R. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRODI EKONOMI SYARIAH DALAM PENYELESAIAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DAN DAMPAKNYA TERHADAP CITRA PRODI EKONIMI SYARIAH. *I-FINANCE*, 211-227.
- Basuki, A., & Prawoto. (2016). *Analisi Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS & EVIEWS*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- bphn.go.id. (2014, 9 12). *regulasi*. Retrieved from bphn.go.id:
<http://www.bphn.go.id/data/documents/14pp074.pdf>
- CNNIndonesia. (2015, Febuari 5). *Nasional: Berita Peristiwa*. Retrieved from CNN Indonesia:

- <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20150205080425-20-29789/peningkatan-jumlah-kendaraan-disebut-sebagai-biang-kemacetan>
- dephub. (2008). *2008: km_no_20_tahun_2008*. Retrieved from dephub.go.id: http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2008/km_no_25_tahun_2008.pdf
- dephub. (2012, 1 31). *produk_hukum*. Retrieved from jdih.dephub.go.id: http://jdih.dephub.go.id/produk_hukum/view/VUUwZ01UQWdWRUZJVIU0Z01qQXhNZz09
- dephub. (2017). *2017: PM_26_Tahun_2017*. Retrieved from dephub.co.id: http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2017/PM_26_Tahun_2017.pdf
- dephub. (2018, April 23). *2018: PM_117_TAHUN_2018*. Retrieved from dephub.go.id: http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2018/PM_117_TAHUN_2018.pdf
- dephub. (2019, Maret 20). *PM_15_TAHUN_2019_Update*. Retrieved from dephub.go.id: http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2019/PM_15_TAHUN_2019_Update.pdf
- detiknews.com. (2020, Januari 1). *DetikNews: Berita Jawa Barat*. Retrieved from detiknews.com: <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-4842557/bus-primajasa-kecelakaan-di-nagreg-8-orang-terluka>
- Faradisa, I., L. B., & Minarsih, M. M. (2016). Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeeshop Semarang (Icos Cafe). *Journal Of Management*.
- Fitroin, A. N., Iswahyudi, A., & Darmawan, A. K. (2019). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI E-COMMERCE SHOPPE DI PAMEKASAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL. *Seminar Nasional Humaniora & Aplikasi Teknologi Informasi 2019*, 94-100.
- Fitzsimmons, j., Fitzsimmons, M., & Bordoloi, S. (2013). *Service Management: Operation, Strategy, Infomation Technology (Int'l Ed) 8th Edition*. Asia: Mcgraw-Hill Education.
- Furoida, F., & Maftukhah, I. (2018). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND STORE ATMOSPHERE ON CUSTOMER LOYALTY

- TROUGH CUSTOMER SATISFACTION. *Management Analysis Journal*, 164-170.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS!*(. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Z. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PERIJINAN TERHADAP CITRA KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (KPPT) KOTA PALEMBANG (KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING). *Jurnal EKIBOS*, 96-110.
- Hair, J. F. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 139-145.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Dengan AMOS LISREL PLS*. Jakarta: PT. Luxima Metro Media.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan (11ed)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Inten, I. D., Hartiati, A., & Sadyasmara, C. A. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI TWISSTERDOG DENPASAR. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 250-259.
- Jakarta, L. (2009, 9 12). *Implementasi-undang-undang-nomor-22-tahun-2009-tentang-lalu-lintas-dan-angkutan-jalan-raja*. Retrieved from bantuanhukum.or.id: <https://www.bantuanhukum.or.id/web/category/konsultasi-hukum/>
- Julius, Y., & Limakrisna, N. (2016). *Manajemen Pemasaran (Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- kemlu. (2008, September 20). *files: uu_17_tahun_2008*. Retrieved from kemlu.go.id: https://pih.kemlu.go.id/files/uu_17_tahun_2008.pdf
- Kotler, P. (2007). *Managemen Pemasaran 2 Edisi Keduabelas*. Jakarta: PT.index.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14th*. Boston: Person Education.
- Kumparan.com. (2019, Maret 21). *Bisnis*. Retrieved from Kumparan.com: <https://kumparan.com/kumparanbisnis/kemenhub-tiket-pesawat-mahal-penumpang-bus-naik-20-persen-1553164298403725398>
- Latan, Hengky, & Temalagi, S. (2013). *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IMB SPSS 20.0*. Bandung: ALVABETA, CV.
- Liputan6.com. (2020, Febuari 25). *Global: Sains*. Retrieved from Liputan6.com: <https://www.liputan6.com/global/read/4187320/kualitas-udara-jakarta-terburuk-nomor-5-di-dunia-tangsel-terpolusi-se-indonesia>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, customer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Customer Service*, 261-269.
- Meiliani, S. D., & Mustikasari, A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Jasa di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Cabang Setrasari Mall Bandung). *e-Proceeding of Applied Science*, 1153-1162.
- Moenir, H. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indoensia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mursid, M. (2017). *Manajemen Pemsaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, S. (2015). *Perilaku Konsumen (1st ed)*. Jakarta: Mandar Maju.
- Parasuraman, A. Z. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Primajasa. (2019, Januari 1). *Tentang Kami*. Retrieved from Primajsa.co.id: <https://www.primajasa.co.id/tentang-kami.php>
- Putra, R. Z., & Suyanto, A. (2015). PENGARUH EXPERIENTAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BERDAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN TOKO ONLINE DI INDONESIA (Studi pada Kaskus.co.id, Olx.co.id dan Berniaga.com). *e-Proceeding of Management*.
- Putri, B. A., Eddy, B. T., & Dalmiyatun, T. (2018). ANALISI TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN PADA KOPERASI GARDU TANI DESA KETAPANG, KECAMATAN SUSUKAN, KABUPATEN SEMARANG. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 85-93.

- review. (2020, Juni 17). Retrieved from google.com:
<https://www.google.com/search?q=primajasa+tasikmalaya&oq=prim&aqs=chrome.69i59j46j69i57j69i59l2j69i60l3.1299j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Riduwan, & Kuncoro, A. (2017). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur) cetakan ke 7*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, J. (2018). *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM Dengan AMOS 24*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sari, S. W. (2018). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER RETENTION THROUGH COMMITMENT AND SATISFACTION AS MEDIATION VARIABLES IN JAVA EATING HOUSES. *Journal of Applied Management*, 593-604.
- Sarwono, J. (2012). *Path Analysis Dengan SPSS: Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis Untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi (1th ed.)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti, & Hidayat, S. (2011). *Metode Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedjati, R. S. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepulish.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach 7th Edition*. United Kingdom: Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Setiani, B. (2015). Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 103-109.
- Setianingrum, A., & Hidayat, H. (2016). SERVICE QUALITY DAN KEPUASAN KONSUMEN: STUDI EMPIRIS DAN IMPLIKASINYA PADA TOKO ONLINE. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 247-260.
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Industri Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 50-63.
- Silondae, S. (2016). Keterkaitan Jalur Transportasi dan Interaksi Ekonomi Kabupaten Konawe Utara Dengan Kabupaten/Kota Sekitarnya. *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan*, 49-64.
- Soekiyono. (2017). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN BADAN PELAYANAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT JABODETABEK. *Jurnal Ilmiah FE-UMM*, 50-60.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Paper Plane.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Buku Seru.
- Sunyoto, D. (2013). *Metode Penelitian Akutansi*. Bnadung: PT. Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Tanny, S. A., & Sastika, W. (2018). Analisis Service Quality Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Agen PT. Prudential Life Assurance Kota Bandung Tahun 2018. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 281-288.
- Theresia, L., & Bangun, R. (2017). Service Quality That Improves Customer Satisfaction In a University: Case Study In Institut Teknologi Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1-7.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontenporer*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Statisfiction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Transporatasi, S. S. (2019, 11 27). *Publikasi: Statistik Angkatan Darat*. Retrieved from bps.go.id:
<https://www.bps.go.id/publication/2019/11/27/7fdd3379108b4a60e046f4c8/statistik-transportasi--darat--2018.html>
- wartakotalive.com. (2019, Mei 31). *Home: Video*. Retrieved from wartakotalive.com: <https://wartakota.tribunnews.com/2019/05/31/video-menhub-temukan-bus-primajasa-tak-layak-jalan-di-kampung-rambutan>
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer dan Praktis*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Wijanto, S. (2008). *Struqtural Equatin Modeling Dengan LISREL 8.8*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarto, H., & Tb. Absor. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT. MEDIA PURNA ENGINEERING. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 146-160.

- Yandrianis, & Suyanto, A. (2015). Pengaruh Service Quality Dan Price Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Low Cost Di Indonesia. *e-Proceeding of Management*, 2939-2946.
- Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 61-80.
- Zaim, H. B. (2010). Service quality and determinants of customer satisfaction in hospital: Turkish experience. *The International Business & Economics Reaserch Journal* , 51-58.
- Zikmud, W. G. (2010). *Business Reaserch Methods (8th ed.)*. Canada: South-Western Cencage Learning.