

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aminuddin. (2008). *Pola Operasi Angkutan Umum Perkotaan Ditinjau Dari Perspektif Perilaku Pengemudi*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Arief, Muhtosim. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Babbie, Earl. (2021). *The Practice of Social Research (Edisi ke-15)*. Cengage AU.
- Barata. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2003). *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International Inc.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hawkin dan Lonney. (2004). *Indikator Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Indiahono, Dwiyanto. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Isna, Alizar dan Warto. (2013). *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto: STAIN.
- Kotler, Philip dan Armstrong. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid 1 (Edisi ke-9)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 (Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pasolong, Harbani. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ridwan, Juniarso, dan Achmad Sodik S. (2020). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Robert. (1996). *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Saptutyningsih, Endah dan Esty Setyaningrum. (2019). *Penelitian Kuantitatif Metode dan Alat Analisis*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (1982). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial (LP3ES).
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2007). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, Valerie A dan Mary Jo Bitner. (2006). *Service Marketing*. New York: The McGraw Hill Companies.

### **Jurnal dan Skripsi**

- Adnyana, D. G. A., & Suprapti, N. W. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Gojek di Kota Denpasar. *Doctoral dissertation, Udayana University*.
- Amryyanti, R., Sukaatmadja, I. P. G., dan Cahya, K. N. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada LnC *Skin Care* Singaraja. *Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*. Vol. 2, No. 1, pp 22-29.
- Azhari, A. R., Lubis, N., & Ngatno, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang (Studi Kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang Koridor II). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(1), 94-104.
- Bakti, I. G. (2015). P-Transqual: a Service Quality Model of Public Land Transport Services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(6), p.534-558.
- Budiastari, S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Beton Siap Pakai Holcim di Jakarta. *Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis*, 1(1), 87-106.
- Consuegra, D., Arturo Molina, & Agueda Esteban. (2007). An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: an Empirical Analysis in The Service Sector. *Journal of Product & Brand Management*, 16(7), 459-468.

- Djarmiko, W. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna "Teman Bus" di Kabupaten Banyumas. *Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman*.
- Edwar, M., Diansari, R. A., & Winawati, N. F. (2018). The Factors that Affecting the Product Purchasing Decision Through Online Shopping by Students of Surabaya State University. *International Journal of Educational Research Review*, 54-64.
- Fadilah, Nur. (2018). Analisis Pengaruh Kewajaran Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Minimarket Kopma UIN Walisongo Semarang. *Undergraduate (S1) thesis, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*.
- Fahmida, D. S., & Setiyono, B. (2018). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor I, II, III, Dan IV di Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(01), 81-90.
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 36791.
- Hartono, B. B. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Survei Pelanggan BRT Trans Jateng Rute Purbalingga-Purwokerto). *Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman*.
- Hassan, M., Hassan, S., Nawaz, M. S., dan Aksel, I. (2013). Measuring Customer Satisfaction and Loyalty Through Service Fairness, Service Quality and Price Fairness Perception: An Empirical Study of Pakistan Mobile Telecommunication Sector. *Sci. Int. (Lahore)*, Vol. 25, No. 4, pp 895-904.
- Juanita, J., & Pinandita, T. (2015). Analisis Pelayanan Angkutan Umum Dalam Kota Purwokerto Berdasarkan Metoda Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Techno (Jurnal Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto)*, 16(2), 79-84.
- Krisnanda, A. A. B., & Rastini, N. M. (2018). Pengaruh Service Quality dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Konsumen Warung Mina di Kota Denpasar. *Doctoral dissertation, Udayana University*.
- Kristiana, M., & Mandala, K. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Pelanggan UD. Anugrah Sentosa, Denpasar. *Doctoral dissertation, Udayana University*.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung (The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung). *DeReMa*

(*Development Research of Management*): *Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.

Putra, K. A. G. K., & Seminari, N. K. (2020). Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kewajaran Harga Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan The Old Champ Cafe. *Doctoral dissertation, Udayana University*.

Savitri, A., Murtejo, T., & Rulhendri, R. (2017). Kajian Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Trans Pakuan Bogor (Studi kasus: Pelayanan di Halte dan Pelayanan di dalam Bus Trans Pakuan Bogor). *Astonjadro*, 6(2), 97-103.

Thynell, Marie. (2007). *Social Indicators for Public Transport; Peace and Development Research School of Global Studies University of Gothenburg Sweden*.

Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67-81.

Wijaya, F., & Sujana, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Word of Mouth pada The Jungle Waterpark. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1), 9-18.

Xia, L., Kent B. Monroe, & Jennifer L. Cox. (2004). The Price is Unfair! A Conceptual Framework of Price Fairness Perceptions. *Journal of Marketing*. 68(4). 1-15.

### Sumber Lain

KBBI. (2023). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online]. Diakses pada 27 Maret 2023 dari <https://kbbi.web.id/pelayanan>

KBBI. (2023). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online]. Diakses pada 27 Maret 2023 dari <https://kbbi.web.id/kualitas>

KBBI. (2023). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online]. Diakses pada 27 Maret 2023 dari <https://kbbi.web.id/harga>

Ravel, Stanly. (2021). *Mengenal Teman Bus, Angkutan Massal Perkotaan Berbasis BTS*. Diakses pada 21 Desember 2022 dari <https://otomotif.kompas.com/read/2021/07/12/153200215/mengenal-teman-bus-angkutan-massal-perkotaan-berbasis-bts?page=all>

Risanti, Surti. (2023). *Rute Trans Banyumas Lengkap, Cek Sekarang!*. Diakses pada 15 November 2023 dari <https://www.fortuneidn.com/news/surti/rute-trans-banyumas>

Sulaeman. (2020). *Kemhub Beberkan 5 Masalah di Sektor Transportasi Darat RI*. Diakses pada 13 Mei 2023 dari <https://www.merdeka.com/uang/kemhub-beberkan-5-masalah-di-sektor-transportasi-darat-ri.html>