

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, 24(1), 87–95. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869>
- Adhitya, W. R., & Hutagalung, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bus Trans Metro Deli Di Belawan. *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), 60–70. <https://doi.org/10.56910/jvm.v9i1.256>
- Anisa, S. T. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Jek Millennial Salatiga*. 4(1), 1–23.
- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadji Negoro Jember. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 10(1), 97–107. <https://doi.org/10.33059/jmk.v10i1.2611>
- Fuadi, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bus PO Harapan Jaya. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*, 6(1), 1339–1344.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (Eight Edit). Annabel Ainscow: <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4> (21.45).
- Handayani, M., Jayadilaga, Y., Fitri, A. U., Rachman, D. A., Fajriah Istiqamah, N., Diah, T., Pratiwi, A. P., & Kas, R. (2023). Sosialisasi dan Pengenalan Aplikasi Pengolahan Data SPSS pada Mahasiswa Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 24–32. <https://e-journal.nalanda.ac.id/index.php/jipm>
- Kinanthi, G. E., & Sisilia, K. (2024). Pengaruh Customer Expectations Dan Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction Pada User Aplikasi Dinotis. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(1), 853–870. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v11i1.55094>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing management*. Pearson Prentice Hall. <https://books.google.co.id/books?id=QiTOHgAACAAJ>
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran* (tiga belas). Erlangga.
- Mahendra, Y. S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Kutorejo Mojokerto. *Ekonomi Manajemen*, 1211600218, 1–26.

- Pamungkas, N. C., Prasetyo, G., Elsandi, R., Diah Faridayanti, A., & Abdullah, M. (2024). Fasilitas Dan Pelayanan Berkualitas: Fondasi Kepuasan Pelanggan PT. Kramat Djati Asri Sejati. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 6(2), 224–236. <https://doi.org/10.36985/2w7rtz06>
- Prasetya, S. A. P., Aliami, S., & Leksono, P. Y. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, serta Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Sudiro Tungga Jaya Rute Ponorogo-Tanggerang. *Seminar Nasional Manajemen Ekonomi Dan AKuntansi*, 6(1), 623–628.
- Primasanti, Y., Sulistyadi, K., & Sebriana, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan BRT Trans Jateng. *Seminar Nasional UNIBA Surakarta*, XX(Xx), 416–428.
- Prof.H.Imam Ghozali, M.Com, Ph.D, C. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Rizky R, H., & Daud, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Bus PO. Gumarang Jaya. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 5(2), 54–65. <https://doi.org/10.32585/jbfe.v5i2.5704>
- Safitri, A. A., Tilaar, S., Jonkers, P., Franklin, C., Studi, P., Wilayah, P., Sam, U., & Manado, R. (2022). *Transportasi Perkotaan Kota Palopo*. 9(2), 209–218.
- Sani, I., Karnawati, T. A., & Ruspitasari, W. D. (2024). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction of PT Multicom Persada International Jakarta. *Dinasti International Journal of Management Science*, vol 5(no 3), 475–485. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Sinaga, L. R., Efendi, N., & Harori, M. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 3(2), 89–96. <https://doi.org/10.23960/jpb.v3i2.33>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sulistiyawati, N. M. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.
- Syafa, N. T., Zunaida, D., & Krisdianto, D. (2023). KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS PADA KONSUMEN (Studi Pada Konsumen PO AL Mubarak). *JLIGABI*, 14(3), 32–37.
- Syahputra, M. R., Hariani, M. L., Sugiyanto, M. A., Farhan, O., & Novriani, S. (2023). Analisis Kinerja Operasional Dan Pelayanan Bus AKAP (Studi Kasus PO. Haryanto Kelas Executive Trayek Jepara – Jakarta). *Jurnal Civil Engineering Study*, 3(02), 23–35. <https://doi.org/10.34001/ces.v3i02.726>
- Tjiptono. (2012). *Service Management*. CV Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2019). *"Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Andi.
- Utomo, N. A., & Rianawati, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Hargaterhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang). *Jurnal Visi Manajemen*, 7(2), 135–147. <https://doi.org/10.56910/jvm.v7i2.165>
- Widyaningrum, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas prlangang Hotel Luminor Manga Besar Jakarta Barat XX(Xx), 1–22. *Jurnal STEI Ekonomi*, XX(Xx), 1–22. [http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal Indo Ika Devi W.pdf](http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal%20Indo%20Ika%20Devi%20W.pdf)
- Yuni, K., Gumalag, M., Astuti, W., & Krisnanda, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Crew Terhadap Kepuasan Pelanggan Setelah Menggunakan Jasa Transportasi Bus Pariwisata Jurusan 99 Trans. *Jurnal Tesla : Perhotelan - Destinasi Wisata - Perjalanan Wisata*, 3(2), 65–69.
- Zeithmal, Valerie, A. (1988). Consumer perceptions of price, Quality and Value: a means – end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2–22.