**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian* (Edisi 2). Jakarta: Rineka Cipta.

Diapinsa, (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, *Vol. 6*(No.4), Hal 1–18.

Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Ghozali, M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya. *Ilmu & Riset Manajemen*, *3*(1), 1–18.

Gujarati, D. (2001). *Ekonometrik dasar*. Jakarta.: Erlangga.

Haris, M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Taksi Cipaganti Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, *2*(11), 1–16.

Haryono, dkk. (2016). Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt . DMS Tour and Travel. *Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, *2*(2), 201–219.

Kotler, P. & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi 12). Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.

Malhotra, N. K. (2009). *Riset Pemasaran* (Edisi 1). Jakarta: PT. Indeks.

M. Rizan, dkk (2015). Influence Of Service Quality And Fare Toward Customer Satisfaction And Its Impact On Customer Loyalty Of Express Taxi In Jakarta *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* .Vol 6, No. 2.

Rifaldi, R. dkk. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa / i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta. *Epigram, 13(2)*, *13*(2), 121–128.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Swasta, B., & Handoko, H. (2010). *Manajemen Pemasaran Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi.

Tomy, D. R., & Untarini, N. (2014). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, *2*(3), 819 – 831.

Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.