

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew Tumangkeng, Gerardo. 2013. “*Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado*” Jurnal EMBA, Vol.1 (4): Hal 78-85.
- Ali, Hasan. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Marketing*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Ali Hasan. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS. Yogyakarta.
- Bela, D. et al. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*. Malang.
- Castor, Harriet. 2005. *Mesin-Mesin Besar Truk*. Jakarta. Erlangga.
- C. Jotin Khisty & B. Kent Lall. 2005. *Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi*. Jakarta : Elangga.
- Duwi Priyatno. 2016. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*, Yogyakarta : Gava Media.
- Dwi, A. dan Febrina R., 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Surabaya.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Hudin, et al. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan*. Batu.
- Kasmir. 2014. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P dan Armstrong, N. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1*. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Lupiyoadi, R. et al. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2* . Jakarta : Salemba Empat.
- Maulidin, Hanif. 2013. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pemimpin Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Menurut UU No 22 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghali Indonesia.
- Nurmalasai. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Profira Di Surabaya*. Surabaya.
- Putri. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Padjajaran.
- Rinaldo, dan Apsari, 2019. *Perbandingan Analisa Pemilihan Vendor Trucking Menggunakan Metode AHP dan Topsis Pada PT. Yushar Putera Jaya*. Tekinfo, 20(2). 1-23.
- Rosnelly. 2008. *Customer Service*. Yogyakarta : Gava Media.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung; Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*. Bandung; Alfabeta.
- Sutrisno, Hadi.2003. *Metodologi Research*. Jilid 1, 2, UGM.
- Tampi, M. R. 2011. *Posisi customer service dan teller di industry perbankan banyak diminati*. Diakses 07 Desember 2011.
- Tjitono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*, Edisi II. Yogyakarta: Andi
- Tjitono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjitono, Fandy. 2016. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Widjaja, Yani Restiani dan Irpan Nugraha. (2016). *Loyalitas Merek Sebagai Dampak Dari Kepuasan Konsumen*. IKONOMIKA:Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol.I, No.1:2527-5143.
- Zeithaml, R.et.al. 2009. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.
- Zeithaml, R.et.al. 2011. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.