

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Samsul Huda., & Ida, Farida. (2013). *Pengaruh Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Toko Elektronik di Pati*. e-jurnal Universitas Dian Nuswantoro Semarang
- Haryanto, Edy (2013). *Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. e-jurnal Unsrat Manado.
- Ferdinand. (2000). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, Edi. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA Vol 1 No 3 September 2013*. ISSN 2303-1174, 750-760.
- Jefry, F.T. Bailia., Agus, Supandi Soegoto., & Sjendry, Serulo R. Laidong. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Wanung Makan Lamongan di Kota Manado*. e-jurnal Unsrat Manado
- Jesiica, J. Lenzun., James, D.D Masiie., & Decky, Adare. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. e-jurnal Unsrat Manado.
- Kannuk., dan Schiffman (2004). *Perilaku Konsumen Edisi 7*. Jakarta: Prentice Hall.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (2017, Oktober 03). *Transportasi Sebagai Pendukung Sasaran Pembangunan Nasional*. Retrieved November 2, 2019, from Kementerian Perhubungan Republik Indonesia: <http://dephub.go.id/post/read/transport-sebagai-pendukung-sasaran-pembangunan-nasional>
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2006). *Principles of Marketing*. New Jersey: 11 Edition, Prentice Hall International Inc.

- Kotler, Philip., dan Keller. (2012). *Marketing Management*. Pearson, United States of Amerika: 14th Edition.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Morisan. (2012). *Metode Penelitian Siurvey*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ndaru, Prasastono. & Sri,Yulianto Fajar Pradapa. (2012). *Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chiken Semarang Candi*. e-jurnal Universitas Stikubank Semarang.
- Nugroho, Agung. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Parasuraman. (2000). *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*. Jakarta: PT.Prenhalindo.
- Parasuraman, Zeithaml. (1988). Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa. *Kajian Bisnis dan Manajemen* , Vol 4, No 1, Hal 55-56.
- Payne, Adrian. (2001). *The Essence of Service Marketing*. New York: Prentice Hal, Inc.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Mathods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu. (2000). *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*. Jakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. (1998). *Total Quality Manajemen* . Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Malang: Bayumedia Publishing.
- Wikipedia. (2018). *Dealer*. Retrieved November 10, 2019, from Wikipedia: <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Dealer>
- Yamit, Zulian. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta: Edisi Pertama.
- Zeithaml, Valarie. A and Marry Jo Bitner. (2000). *Service Marketing* . McGraw: Hill International Editions.