

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. 1st ed. Malang: Bayumedia.
- Cochran, W. G., 1977. *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York: John Wiley & Sons.
- Elim, Y. V., Meitha, S. & H., M. A., 2012. *Analisis dan Perbaikan Kualitas Layanan Pada TX Sudirman Kupang Nusa Tenggara Timur dengan Menggunakan Metode Zona Toleransi dan QFD*, Program Sarjana Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Surabaya.
- Ghaisani, A., 2017. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Xtrans Travel Bandung (Survey Pada Konsumen Xtrans Travel Last Minute Point Bandung)*, Program Sarjana Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
- Kotler, P., 2000. *Marketing Management*. The Millenium Edition ed. New Jersey: Prantice Hall.
- Lupyoadi, R., 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Misbahuddin & Iqbal, H., 2014. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. 2nd ed. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2013. *No PM 98 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek*, Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2015. *No PM 29 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek*, Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Nuha, I. U., 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Zone of Tolerance dan KANO dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perhotelan (Studi Kasus di University Hotel, Yogyakarta)*. Program Sarjana

Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Ruseffendi, E. T. 2005. *Dasar-Dasar Penelitian Pendidikan dan Bidang Non-Eksakta Lainnya*. Bandung: Tarsito.

Saleh, A. M., 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Suci, D. P, 2006. *Usulan Perbaikan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Menggunakan Zone of Tolerance (Studi Kasus di Erha Clinic Bandung)*, Program Sarjana Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional.

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, F., Chandra, G., 2007. *Service Quality & Satisfaction*. 2nd ed. Yogyakarta: Andi Offset.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & L., B. L., 1990. *Delivering Quality of Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.

