

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, *et. al*, *Analisis Pengaruh Faktor Ketepatan Pengiriman Barang dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pangkalpinang)*, Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB), Volume 17, Nomor 2, September, 2017.
- Aryana Hikmatul Ulfa, *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota*, STAIN Kudus, 2017.
- A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Amara Books, Yogyakarta, 2003.
- Budi Fermansah, *Perngaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penumpang Dalam Memilih Jasa Transportasi PO. Sumber Alam*, Jurnal Administrasi Bisnis, tth.
- Dede Apriyadi, *Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas, dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari*, Magistra, No. 99 Th. XXX, Maret 2017.
- Dimas Raditya, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi PO. Wisata Komodo Denpasar*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2013.
- Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, Media Kom, Yogyakarta, 2010.
- Dokumentasi PO. Haryanto, pada tanggal 14 Agustus 2018.
- Edy Haryanto, *Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*, Jurnal EMBA, Vol 1, No. 3, September 2013.
- Ekawati Rahayu Ningsih, *Manajemen Pemasaran*, Stain Kudus, Kudus, 2008.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra, *Service, Qouality, & Satisfaction Edisi 3*, ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2011.

- Fery Harianto dan Fendy Aries Prasetyo, *Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Rumah Di Perumahan Puri Surya Jaya Gedangan Sidoarjo*, Seminar Nasional VI 2010 Teknik Sipil ITS Surabaya. Pengembangan Infrastruktur Dalam Menunjang Pembangunan Ekonomi Nasional, 2010.
- Ernie Trisnawati Sule et. al., *Manajemen Bisnis Syariah*, Refika Aditama, Bandung, 2016.
- Ganayu Girasyitia dan Wimpy Santosa, *Evaluasi On Time Performance Pesawat Udara Di Bandar Udara Husein Sastranegara Menggunakan Aplikasi FlightRadar24*, Jurnal Transportasi, Vol.15, No.2, Agustus 2015.
- H.A. Abbas Salim, *Manajemen Transportasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2009.
- Indra Lutfi Sofyan, Ari, et. al, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*, Diponegoro Journal Of Sosial And Politic, 2013.
- Irma Amelia Alinaung dan Imelda W. J. Ogi, *Analisis Citra Merek, Kualitas Layanan dan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen Penggunaan Jasa di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*, Jurnal EMBA, Vol. 4, No. 5, September, 2016.
- Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Stain Kudus, Kudus, 2009.
- _____, *Statistik Inferensial: Aplikasi Progam Spss*, Media Ilmu Press, Kudus, 2008.
- Mohammad Yogi A dan Bambang MD, *Analisis On-Time Performance Sebagai Upaya Mengawasi Kualitas Menggunakan Metode Diagram Kontrol Dan Meningkatkan Kualitas Jasa Menggunakan Metode Pareto Chart Dan Diagram Sebab-Akibat*, Dipenonegoro Journal Of Management, 2013.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, AMP YKPN, Yogyakarta, 2001.
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Rajawali Pers, Jakarta, 2016.
- _____, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.

- Natasja Hosang, *et. al*, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado)*, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Volume 16 No. 01 Tahun 2016.
- Nur Amalia Zulfa, *et. al*, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Family Fun Karaoke Keluarga Outlet Smg-03 Semarang*, Jurnal Administrasi Bisnis, 2014.
- Pieter Palenewen, *et. al*, *Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu*, Jurnal EMBA, Vol 2 No 3, September, 2014.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 1*, Erlangga, Jakarta, 2008.
- _____, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 2*, Erlangga, Jakarta, 2008.
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2000.
- Rozalinda, *Ekonomi Islam: Teori dan Aplikasinya pada Aktivitas Ekonomi*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2016,
- Sartika Moha dan Sjendry Loindong, *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado*, Jurnal EMBA, Vol.4 No.1 Maret 2016.
- Setyaningsih Sri Utami, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi di Surakarta*, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 9, No. 1, April, 2009.
- Suko Adi Widodo, *et. al*, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris pada KA Bolra Jaya Ekspres 2 di Daop 4 Semarang)*, Journal of Management, 2015.
- Sugiyono, *Metode penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2010.
- Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta, 2009.
- Syaifudin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1998.

- T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi II*, BPFE-YOGYAKARTA, Yogyakarta, 1992.
- T. M. Ridwan, *Studi Penentuan Tarif Penumpang Angkutan Bus Sedang (Studi Kasus Trayek Lhokseumawe-Bireun)*, Teras Jurnal, Vol.3, No. 2, September, 2013.
- Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Gema Insani Press, Jakarta, 1997.
- Abu Isma'il Muslim al-Atsari, *Renungan Tentang Waktu*, dalam <https://almanhaj.or.id/4099-renungan-tentang-waktu.html>, diakses pada tanggal 15 Desember 2018, Pukul 15.12 WIB.
- Ayu Dewi Masyitoh, *Pemenuhan Kepuasan Konsumen Sesuai Etika Bisnis Islam*, dalam: <https://www.kompasiana.com/ayudewi07/59ebe23bff240565b553eb2/pemenuhan-kepuasan-konsumen-sesuai-etika-bisnis-islam>, diakses pada tanggal 15 Desember 2018, Pukul 19.07 WIB.
- Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam*, dalam <https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, diakses pada tanggal 15 Desember 2018, Pukul 10.15 WIB.