

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi Keempat. Jakarta: Cipta.
- Bungin, Burhan. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2007. *Marketing Manajement 12<sup>th</sup> Edition*. Manajemen Pemasaran Jilid 1, Terjemahan Benyamin Molan. 2005. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Manajement 15<sup>th</sup> Edition*. Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Komputer*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardikawati, W, dan Farida N. 2013. Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelangan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis* 2(1): 64–75.
- Mulyapradana, Aria, dan Lazulfa Indah, Atik. 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal*. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol)*. (Vol. 1).
- Nazir, Moh. 2004. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 11 Tahun 2021. 2017. *Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan*. <https://peraturan.bpk.go.id/> . Diakses tanggal 4 Mei 2022.
- Rahmawati. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Semarang: Mulawarman University Press.
- Riyanto, A. 2018. *Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi*. Andi. *Ecodemica*, 2(1).
- Sangadji, Eta Mamang, dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi.

- Sunyoto, Dadang, dan Susanti Fathonah Eka. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Sugiyono, Sukanto. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, Sukanto. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Yusi, Syahirman, dan Idris Umiyati. 2016. *Metode Penelitian*. Palembang: Universitas Sriwijaya.