

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, dan Tantri, Francis. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ayu, Hermawati Tika, Sulistiowati, Lemantara, Julianto. (2013). Rancang Bangun Aplikasi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Lovely Corpin Tour & Travel Surabaya. *Jurnal Sistem Informasi*, 2(2), 71-79. Didapat dari: <http://jurnal.stikom.edu/index.php/jsika/article/view/229/147>
- Badan Pengatur Jalan Tol. (2014). *Tujuan dan Manfaat Jalan Tol*. [online]. <http://bpjt.pu.go.id/konten/jalan-tol/tujuan-dan-manfaat> [2 Juli 2015]
- Baraya Pasaramai. (2013). *Profil Perusahaan*. [online]. <http://baraya.pasaramai.com/about.php> [18 Maret 2015]
- Baraya Travel. (2014). *Visi Misi Moto*. [online]. http://baraya-travel.com/baraya_travel/afe4c9a4b6c142eeaf216331a138b3d3/visi/18#baraya_vision_visi_baraya [18 Maret 2015]
- Baraya Travel Facebook. (2015). *Keluhan penumpang Baraya Travel*. [online]. <https://web.facebook.com/pages/Baraya-Travel/198884536872918> [30 Mei 2015]
- Budiasih, Yanti. (2012). *Statistika Deskriptif untuk Ekonomi dan Bisnis*. Tangerang: Jelajah Nusa.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Erdil, Sabri T, & Yıldız, Oğuz. (2011). Measuring service quality and a comparative analysis in the passenger carriage of airline industry. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 24, 1232-1242. Didapat dari: http://ac.els-cdn.com/S1877042811016454/1-s2.0-S1877042811016454-main.pdf?_tid=540eb5ca-462c-11e5-b39b-00000aacb362&acdnat=1439959370_d88bf853faa5b062aef925b4b68573dc
- Ewok. (2014). AC Tidak Berfungsi, Penumpang Baraya Travel Protes. [online]. <http://beritabekasi.co.id/2014/07/ac-tidak-berfungsi-penumpang-baraya-travel-protes/> [30 Mei 2015]

- Hayati, Nur. (2011). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Kasus pada Kereta Api Kelas Eksekutif Turangga). *Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi*, 3(2).
Didapat dari: <http://jsma.stan-im.ac.id/pdf/vol3/2/4%20Pengaruh%20Kualitas%20Pelayanan%20terhadap%20Kepuasan%20Konsumen%20-%20Nur%20Hayati.pdf>
- Istianto, John Hendra, & Tyra, Maria Josephine. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 1(3), 275-293.
Didapat dari: <http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2012/01/JHONMARIA-JE01032011.pdf>
- Jasa Marga. (2015). Volume Lalu Lintas. [online]
<http://www.jasamarga.com/id /kinerja-perusahaan/volume-lalu-lintas.html>
[2 Juli 2015]
- Keteng, Andi Muttya. (2014). 22 Ribu Kendaraan Pelat 'B' Masuk Bandung Tiap Pekan. [online]. <http://news.liputan6.com/read/2106008/22-ribu-kendaraan-pelat-b-masuk-bandung-tiap-pekan> [2 Juli 2015]
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran (Edisi 12 Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kelvin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi 13 Jilid 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, Made Adhiguna, & Nurcahya, Ketut. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bali Summer Restaurant Kuta. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(6), 654-670. Didapat dari: <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=82457&val=989>
- Loke, Siew-Phaik, Taiwo, Ayankunle Adegbite, Salim, Hanisah Mat, & Downe, Alan G.. (2011). Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider. *2011 International Conference on Financial Management and Economics*, 11, 24-29. Didapat dari: <http://omnisat.org/wp-content/uploads/2014/03/telecom5-R00009.pdf>
- Mulyatiningsih, Endang. (2012). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

- Novirasari, Anisa, Desrianty, Arie, & Yuniar. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Menggunakan Metode Service Quality di Baraya Travel Bandung. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(3), 187-197. Didapat dari: <http://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/551/776>
- Ojo, Thomas Kolawole, Mireku, Dickson Okoree, Dauda, Suleman, & Nutsogbod, Ricky Yao. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction of Public Transport on Cape Coast-Accra Route, Ghana. *Developing Country Studies*, 4(18), 142-149. Didapat dari: <http://www.iiste.org/Journals/index.php/DCS/article/view/15995/16168>
- Prastowo, Andi. (2011). *Memahami metode-metode penelitian*. Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Ramaputra. (2013). Pengalaman Naik Baraya Travel Ciputat-Surapati. [online]. <https://ramaputra.wordpress.com/2013/08/12/pengalaman-naik-baraya-travel-ciputat-surapati/> [30 Maret 2015]
- Rao, P. Srinivas, & Sahu, Padma Charan. (2013). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 18(5), 39-44. Didapat dari: <http://iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol18-issue5/F01853944.pdf?id=8653>
- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis (Edisi 7)*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan dan Akdon. (2010). *Rumus dan Data dalam analisis statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Salim, H.A. Abbas. (2004). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Saputra, Wahyu Tri, Bakar, Abu, & Fitria, Lisye. (2014). Analisis kelayakan bisnis travel dengan konsep shuttle to shuttle jurusan Bandung-Jakarta. *Jurnal Teknik Industri Itenas*, 2(4), 320-331. Didapat dari: <http://ejurnal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/640/841>

- Sarjono, Haryadi, dan Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sebandung. (2015). Ini Dia Nama-nama Travel di Bandung yang Terkenal [online].<http://sebandung.com/2015/01/ini-dia-nama-nama-travel-di-bandung-yang-terkenal/> [28 Maret 2015]
- Siregar, Syofian. (2013). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sunjoyo, Setiawan, Rony, Carolina, Verani, Magdalena, Nonie, & Kurniawan, Albert. (2013). *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset (Program IBM SPSS 21.0)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2009). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Taniredja, Tukiran, dan Mustafidah, Hidayati. (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tanuwijaya, Melissa. (2013). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pipop copy. *Jurnal NeO-Bis*, 7(1), 1-16. Didapat dari: <http://neo-bis.trunojoyo.ac.id/neo-bis/article/view/535/505>
- Tgh. (2014). Tol Cipularang Memacu Geliat Ekonomi Wilayah. *Koran Jakarta*. [online]. <http://www.koran-jakarta.com/?4696-tol%20cipularang%20memacu%20geliat%20ekonomi%20wilayah>. [2 Juli 2015]
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Top Brand Award. (2015). Top Brand Index 2015 Fase 2. [online]. http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2015_fase_2 [25 Juni 2015]

- Umar, Husein. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widoyoko, Eko Putro. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wijaya, Toni. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta Barat: PT INDEKS.
- Windarti, Gusti Ayu Oka. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 2(1), 1-20. Didapat dari: <http://news.palcomtech.com/wp-content/uploads/2012/04/OKA-JE02012012.pdf>
- Zhao, Lin-na, Wang, Wei, Hu, Xiao-jian, & Ji, Yan-jie. (2013). The importance of residents, attitude towards service quality in travel choice of public transit. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 96, 218-230. Didapat dari: http://ac.els-cdn.com/S1877042813021551/1-s2.0-S1877042813021551-main.pdf?_tid=cf978750-4634-11e5-a077-00000aacb35e&acdnat=1439963014_5b47c8f982f3933e70adc15eb21a46db
- Zikmund, William G., & Babin, Barry J. (2010). *Exploring Marketing Research (10th ed.)*. Canada: Nelson Education.