

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung.(2014). *Kota Bandung dalam Angka*. [Online]. <http://bandungkota.bps.go.id/publikasi/kota-bandung-dalam-angka-tahun-2014> [11 September 2015]
- Baraya.(2015). *Baraya Tours and Travel*. [Online]. <http://baraya-travel.com/> [11 September 2015]
- Canming, Cao., dan Jianjun, Chen. (2011). *An Empirical Analysis of the Relationship Among the Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty of High Speed Railway Based on Structural Equations Model*. 7(4), P67-73. *Canadian Social Science*.
- Cipaganti. (2012). *Layanan Transportasi Shuttle*. [Online]. <http://cipaganti.co.id/Layanan/Transportasi/Shuttle> [11 September 2015]
- Cititrans. (2014). *Shuttle Service For The Customer*. [Online]. <http://cititrans.co.id/services/> [11 September 2015]
- Daytrans. (2014). *Daytrans Shuttle adalah Layanan Angkutan Penumpang Antarkota dengan Outlet di Berbagai Lokasi Strategis*. [Online]. <http://daytrans.co.id/> [11 September 2015]
- Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandung. (2015). *Rekapitulasi Data Kunjungan Wisatawan yang Datang ke Kota Bandung Tahun 2010-2014*. Bandung: Depparbud.
- Heizer, Render., dan Render, Barry. (2015). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kesumajayansyah, H., dan Yuwono, M. A. B. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di SF Digital Photo Service*. 18(1). *Jurnal SINERGI*.

- Khasanah, I., dan Pertiwi, O. D. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*. 12(2). Jurnal Ilmu Ekonomi ASET.
- Kotler, Philip., dan Keller, K Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi Tiga Belas)*. Jakarta: Erlangga.
- Martilla, John, A., dan James, John, C. (1997). *Importance Performance Analysis*. 41(1), 77-79. *Journal Of Marketing*
- Oliver, Richard, L. (2015). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer (Second Edition)*. New York: Routledge
- Pohandri, Arie., Sidarto., Winarni. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis Serta Servis Quality*. Vol. 1 No. 1, 21-29. Jurnal REKAVASI
- Saladin, Djaslim. (2011). *Manajemen Pemasaran: Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi, Dan Tanya Jawab*. Bandung: Agung Ilmu
- Siregar, Sofyan. (2013). *Prosedur Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaga, A. U. (2013) *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Penerapan Manajemen Rekayasa Konstruksi Profesional Ruko Di Kawasan Bussines Park Kota Gorontalo*. 3(1), 6-13. Jurnal Ilmiah MEDIA ENGINEERING.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Woodside, Arch, G., Martin, Drew. (2007). *Tourism Management: Analysis, Behaviour And Strategy*. Oxfordshire : Cabi.

Xtrans. (2007). *Xtrans Pelopor On-Time Shuttle*. [Online].

<http://www.xtrans.co.id/index.php?pg=7f7e84797d75> [11 September 2015]

Yola, M., dan Budianto, D. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. 12(12), 301-309. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*.