

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: CV. Alfabeta, 2007.
- Azwar, Saifuddin, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi ke-3 Pustaka Pelajar, Yogyakarta, PT Raja Grafindo, 2003.
- Bahtiar. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2009.
- Charlie Bernando Halomoan Samosir dan Arief Bowo Prayoga K, “Pengaruh Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Produk *Enervon-C*”, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Volume 1, Nomor 3, November 2015.
- Christopher, Lovelock & Wirtz Jochen. *Service Marketing*, (Edisi Enam), United States of America: Pearson Prentice Hall, 2007.
- Fajar, Laksana *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penulisan Untuk Skripsi, Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2002.
- Gujarati, Damodar *Business Statistics*, McGraw Hill, 1978.
- Husaini, Usman & Purnomo, Rudy A. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Husein, Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Irwani, Henri dan Juwandi. *Keputusan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliaty “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”, *DeReMa Jurnal Manajemen*, .Vol. 11 No. 2, September 2010.
- Jalal, Nachrowi, *Penggunaan Teknik Ekonometri*, Jakarta:RajaGrafindo, 2005.
- Julita. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Elek Media Komputindo, 2001.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Ketiga belas, Jakarta: Erlangga, 2009.
- _____. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jilid 1 dan 2, Terjemahan Anonimous, Jakarta: Prenhalindo, 2007.

_____ dan Gary Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2001.

_____ dan Garry Amstrong, *Marketing Management*, 11th Edition, Prentice Hall: New Jersey, 2003.

_____ dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kedua Belas), Cetakan Ketiga. Indeks. Terjemahan Jakarta: Anonimous, 2009.

Lima Krisna, Nandan & Wilhelmus Hary Susilo *Manajemen Pemasaran, Teori dan aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta : Mitra Wacana Media, 2012.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2015

Moleong, *metode penelitian kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005.

Moch. Ghozali, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3 No. 3, 2014.

Muhammad Basir., Basri Modding., Jeni Kamase., & Sabri Hasan. “ Effect of service quality, orientation services and pricing on loyalty and customer satisfaction in marine transportation services”, *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, www.ijhssi.org, Volume 4 Issue 6, June, 2015.

Parasian Manurung, Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Keputusan Pembelian Di Alfamart Dan Indomaret (Studi Kasus Alfamart Dan Indomaret Laralaba Di Jalan Ratu Dibalau Tanjung Sengulung Lampung), *Program Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Lampung* (Lampung: Universitas Lampung 2017)

Narbuko, Cholid, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.

Mazir Mohr, *Metode Penelitian*, Egoni Ghonia Indonesia, 2005.

Nova Dita Kurniawan, “ Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Konsumen Waroeng Steak & Shake Cabang Jl. Niwija 1 Semarang)”, *Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.

Pabundo Tika, Moh, *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.

Singarumbun, Masri, *Metode penelitian survai*, Jakarta: P.T. Midas Surya Grapindo, 1989.

Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service), 2014.

Swastha, Basu. *Azas-azas Marketing*, Yogyakarta: Liberty, 2000.

Suyanto, M, *Marketing Strategy* , Yogyakarta: ANDI, 2007.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Cet. ke-8, Bandung: CV Alfabeta, 2012.

_____ *Metode Penelitian Bisnis*, Cet ke.15, Bandung: Alfabeta, 2010.

_____ *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R & D*, Cet. Ke- 17, Bandung: CV Alfabeta, 2009.

Singarumbun, Masri, *Metode penelitian survai*, Jakarta: P.T. Midas Surya Grapindo, 1989.

Setyadharma, Adryan , *Uji Asumsi Klasik dengan SPSS 16*, Semarang, 2010.

Sarwoko, *Dasar-Dasar Ekonometrika*, Yogyakarta:ANDI,2005.

Tjiptono, F dan G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI, 2011.

_____ *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2001.

Sumber Internet:

<http://ejournal.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/411> (2013)

Sumber Wawan Carat

Imral Ade Nansi pemilik Mia Travel Padang, (*Wawancara Pribadi*, Padang, 12 Mei 2018).

Randi, Penumpang Mia Travel (*Wawancara Pribadi*, Padang, 13 Mei 2018)

Suriadi, Sopir Mia Travel (*Wawancara Pribadi*), Padang, 15 Mei 2018

Asnawati, Penumpang Mia Travel (*Wawancara Pribadi*, Padang 13 Mei 2018

**UIN IMAM BONJOL
PADANG**