

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Sihaloho, 2012, Pengaruh *Customer Perceived Value* Terhadap *Word of Mouth* Pelanggan Garuda Indonesia (Studi Pelanggan di Depok), *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Depok.
- Anonim, 1968, *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, Primrose Hall Publishing Group, Australia.
- Anonim, 2019, Data Penduduk di Surabaya 2019, Badan Pusat Statistik Indonesia, diakses tanggal 30 Juli 2019.
- Anonim, 1993, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan, [hubdat.dephub.go.id/pp-41-tahun-1993tentang-angkutan-jalan/download](http://hubdat.dephub.go.id/pp-41-tahun-1993tentang-angkutan-jalan/download), diakses tanggal 26 Juli 2019.
- Ariningsih, E.P., 2010, Pengaruh *Perceived value* pada Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen dan di moderatori oleh *gender*, *Jurnal Universitas Muhammadiyah Purworejo*, Vol.55, 43-59. Hal.8.
- Bollen, K.A., 1989, *Structural Equation with Latent Variables*, John Wiley & Sons, Inc., Amerika.
- Byrne, and Barbara, M., 2001, *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*, Lawrence Erlbaum Associates Publishers, London.
- Chin, W. W., 1998, *The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling*, Cleveland, Ohio.
- Chin, W. W., dan Newsted P.R., 1999, *Structural Equation Modeling Analysis With Small Samples Using Partial Least Square in R Statistical Strategis for Small Sample Research*, Thousand Oaks, 307 – 341.
- Dharmayanti, D., 2006, Analisis Dampak *Service Performance* dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* Terhadap Loyalitas Nasabah, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Firmansyah, R.B., 2015, Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit

- Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda), *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Ghozali, I, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi Keempat*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I, 2015, *Partial Least Square Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair, J.F., Black, W. C., and Anderson, R.E., 2010, *Multivariate Data Analysis 7th edition*, New Jersey Prentice Hall Inc. US.
- Haryono. S., 2017, Mengenal Metode Structural Equation Modeling (SEM) Untuk Penelitian Manajemen Menggunakan AMOS 18.00, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kotler, P., dan Keller. K., 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, R., 2014, *Pemasaran Jasa Jilid 1*, Universitas Terbuka, Banten.
- Musanto, T., 2004, Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya, *Journal by Faculty of Economics*, Petra Christian University **6**(2): 3-6.
- Natalia, Emyria., Hoyyi, Abdul., dan Santoso, Rukun., 2017, Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Menggunakan Pendekatan *Partial Least Square*, *Jurnal Gaussian*, Universitas Diponegoro **6**(3), Semarang.
- Nugraha, R., Harsono, A., dan Adiinto H., 2014, Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix *Importance-Performance Analysis* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang, *Jurnal Teknik Industri*, Institut Teknologi Nasional Bandung, Bandung.
- Olson, P., 1993, *Consumer Behavior and Marketing Strategy 3rd Edition*, Richard D. Irwin Inc, Boston.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L., 1985, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Jurnal of Retailing*, Marketing Science Institute, Cambridge.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1985, Servual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Jurnal of Retailing*, Marketing Science Institute, Cambridge, MA.
- Rahmayanti, N. A. P., 2019, Pemodelan Kepercayaan dan Keputusan Pembelian Konsumen Melalui E-Commerce Berdasarkan Metode Structural Equation Modeling dengan Pendekatan Partial Least Square (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya), *Skripsi*, Universitas Airlangga. Surabaya.
- Rangkuti, F., 2002, *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sarwono, J., dan Narimawati., 2015, *Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*, Andi, Yogyakarta.
- Santoso, S, 2007, *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi dengan AMOS*.PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santosa, P.I, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*, Andi, Yogyakarta.
- Sudarsono, A., 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Deepublish, Yogyakarta.
- Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung.
- Tanenhau, M., Vinzi, VE., Chatelin YM., dan Lauro C., 2005, PLS Path Modelling *Computational Staistics & Data Analysis*. **Vol 48**, 159-205.
- Tjiptono, F., 2007, *Strategi Pemasaran 1st Edition*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2011, *Manajemen dan Strategi Merek*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2015, *Strategi Pemasaran 4th Edition*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Trujillo, G.S., 2009, *PATHMOX Approach : Segmentation Trees in Partial Least Square Path Modeling*, Liam, Barcelona.
- Walpole, R. E., 1995, *Pengantar Statistika*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.