

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Hasan Binjai. 2006. *Tafsir Al-Ahkam*. Edisi 1 Cetakan 1. Jakarta. Kencana.
- Ade Syarif Maulana. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 7 No. 2.
- Adi, Rifqi Purwo. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*.
- Adiwarman A Karim. 2011. *Ekonomi Mikro Islam*. Edisi Ketiga. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Ali Fathoni dan Hery Suprpto. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Nashrul Ummah Lamongan. *Jurnal EKBIS*. Vol. 16 No. 2.
- Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2012. Jakarta. Departemen Agama RI.
- Ari Prasetyo. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*. Vol. 1 No. 4.
- Auli Lucky Yuriansyah. 2013. Persepsi tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*. Vol. 2 No. 1.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung. PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Djaslim, Saladin. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Bandung. Linda Karya.
- Dr. Sunardi, SE., M.Si. dan Sri Handayani, SE.Sy. 2014. Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Edy Haryanto. 2013. Kualitas, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 1 No. 3.
- Fitria Solahika Salma. 2015. Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya. *JESTT*. Vol. 2 No. 4.

- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Cetakan ke-8. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gloria K.Q Agyapong. 2011. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry - A Case of Vodafone (Ghana)*. Vol. 6. No. 5.
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono. 2014. *Indikator Kepuasan Konsumen*. Jakarta. Binarupa Aksara
- Jessice J. Lenzun, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA*. Vol.2 No. 3.
- Khusaini, Ahmad. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena. Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta. Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-2. Jakarta. Salemba Empat.
- Mauludin, Hanif. 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Moh. Nasuka. 2017. Peningkatan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan dengan Layanan Inti. *Jurnal Syari'ah dan Hukum Diktum*. Vol. 15 No. 2.
- Morissan, dkk. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. Kencana.
- Muhammad Birusman Nuryadin. 2007. Harga dalam Perspektif Islam. *Mazahib*. Vol. 4 No. 1.
- Muhammad Ehsan Malik, dkk. 2012. *Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector*. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3 No. 23.
- Nangoi. 2004. *Pemerdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama. (12)

- Nasution, Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Putri Susanthiasih, dkk. 2017. Pelayanan dan Fasilitas Wisata Pulau Pahawang di Tinjau dari Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 8 No. 2.
- Pratiwi, Meva. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Penginapan Lebar Daun Palembang. Skripsi.
- Profil Perusahaan PT. Transportasi Jakarta. <https://www.transjakarta.co.id/> (diakses pada tanggal 8 Maret 2020)
- Rio Meiriza, dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kapal XXX (Keberangkatan-Kedatangan). *Jurnal Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang*
- Ririn Tri Ratnasari, Adistiari Prayoga, Nisful Laila. 2012. Kualitas Jasa berdasarkan Perspektif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER. *Jurnal Ekonomi Syariah*.
- Runtunuwu, Johannes Gerardo. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabang Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 2 No. 3.
- Setyowati Endang dan Purwogati Endah. 2017. *The Influence of Product Quality, Facility and Service Quality Towards Customer Satisfaction: Case Study on Customer Satisfaction of Warung Apung Maritim Food Stall, West Surabaya*. *Journal Economic*.
- Sejarah Perusahaan PT. Transportasi Jakarta. <https://www.transjakarta.co.id/> (diakses pada tanggal 8 Maret 2020)
- Siti Syahsudarmi. 2018. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis di Pekanbaru. *Jurnal Development*. Vol. 6 No. 1.
- Soryani. 2008. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Sugiarto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta. Andi.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabet.
- Taufiq. 2018. Memakan Harta secara Batil. *Jurnal Ilmiah Syari'ah*. Vol. 7 No. 2.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-3. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penetapan, dan Penelitian*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Cetakan ke-1. Jakarta. PT Indeks.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston. (15)