

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusmaniza, R., & Novriza, F. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Angkutan Umum. *Jurnal Teknik Sipil*, 7(2), 146–158.
- Amiruddin Jamil. (2020). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan matahari department store di kota surakarta.*
- Anggraeni, D. (2021). Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Sektor Moda Transportasi Darat (Bus AKAP). *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(7), 1146–1154. <https://doi.org/10.36418/jist.v2i7.198>
- Anas. S. A. 2019. The effect of customer satisfaction on service quality. *Internasional Journal of Applied Research*. <https://scholar.google.com>
- Aprianto, K. (2009). *Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Belajar dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Pendidikan Kewarganegaraan Siswa Kelas Terbuka di SMP Negeri 2 Wonosari Kabupaten Klaten.* UNS.
- Armanto, I. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(3), 1282. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i03.p06>
- Chin, W.W., 1998, *The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling*, Cleveland, Ohio.
- Chuenyindee, T., Ong, A. K. S., Ramos, J. P., Prasetyo, Y. T., Nadlifatin, R., Kurata, Y. B., & Sittiwatethanasiri, T. (2022). Public utility vehicle service quality and customer satisfaction in the Philippines during the COVID-19 pandemic. *Utilities Policy*, 75(January), 101336. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2022.101336>
- Darmawi, H. (2004). *Manajemen Asuransi.* Bumi Aksara.
- Dewi, R. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Suracojaya Abadi Motor. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Suracojaya Abadi Motor.*
- Fandy Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi.
- Farid Tiza, M., & Susanti, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang). *INA-Rxiv*, 1–8.
- Ferdinand, A. (2006). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen* (4th ed.). Semarang.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi.* Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (Edisi 4). Erlangga.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (Edisi 4). Erlangga.
- Gómez-Carmona, D., Paramio, A., Cruces-Montes, S., & Marín-Dueñas, P. P. (2022). Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. *Atencion Primaria*, 54(2). <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102178>
- Hariman Syaleh. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan. 2.*
- Indah, P. R. (2019). *PO. Rosalia Indah*. <https://www.rosalia-indah.co.id/web/website/tentangkami#visi>
- Irawan, H. (2009). *Irawan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo*. Elex Media Komputindo.
- Ismail, I., & AlBahri, F. P. (2019). Perancangan E-Kuisisioner menggunakan CodeIgniter dan React-Js sebagai Tools Pendukung Penelitian. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 3(2), 337–.
- Istianto, J. H. dan M. J. T. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*, 1(3), h: 275-293.
- Kotler, Philip dan Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler. K. (2016). *Manajemen Pemasaran* (13 Jilid 2). Kharisma.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (Pertama). Salemba Empat.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran 2* (Duabelas). PT. Index.
- Kuswadi. (2004). *Cara Mudah Memahami Angka dan Manajemen Keuangan*. Elex Media Komputindo.
- Liang, L., & Wu, G. (2022). Effects of COVID-19 on customer service experience: Can employees wearing facemasks enhance customer-perceived service quality? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50(December 2021), 10–20. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.12.004>
- Lovelock, C. H. dan L. K. W. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa* (II). PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran: Jasa Teori dan Praktik*. Salemba

Empat.

- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Mandar Maju.
- Muchlis, M., Christian, A., & Sari, M. P. (2019). Kuesioner Online Sebagai Media Feedback Terhadap Pelayanan Akademik Pada STMIK Prabumulih. *Eksplora Informatika*, 8(2), 149–.
- Narimawati, U. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Agung Medi.
- Nilashi, M., Abumalloh, R. A., Minaei-Bidgoli, B., Abdu Zogaan, W., Alhargan, A., Mohd, S., Syed Azhar, S. N. F., Asadi, S., & Samad, S. (2022). Revealing travellers' satisfaction during COVID-19 outbreak: Moderating role of service quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64(September 2021), 102783. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102783>
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursodik. (2010). *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Liberty.
- Parasuraman, A. Valerie A, Z. and L. B. (n.d.). “The Behavioral Consequences of service Quality “. *Journal of Marketing*, 60.
- Parasuraman, A. V. (2001). *Delivering Quality Service*. The Free Press.
- Piri, P. H., Mananeke, L., & Roring, F. (2021). Pengguna Grabcar Di Kota Manado Pada Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 9(3), 1049–1057.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Prasetyo, D., Syariah, J. E., Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2021). *Manajemen Strategi Perusahaan Transportasi di Era Pandemi Covid-19 ( Studi Kasus Perum Damri Purwokerto ) Skripsi*. 19.
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116–129. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>
- Rangkuti, F. (2004). *Riset Pemasaran (Kelima)*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rembang, E. C. G., Soepeno, D., Lumantow, R. Y., Harga, P., Kualitas, D. A. N., Terhadap, P., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2021). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dealer Yamaha di kecamatan wanea di masa Pandemi Covid-19*. 9(4), 446–454.
- Subandi, S., Anubhakti, D., & Vallendito, B. (2017). RancangBangun Kuesioner

- Survey Berbasis Web. *SENTIA*, 9, 1-43-1-.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan (R&D)*. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Sunyoto, H. (2004). *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Liberty.
- Tehseen, F., Syed, Z., Imam, A., & Raza, A. (2020). Journal of Air Transport Management The impact of airline service quality on passengers ' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*, 85(March 2019), 101815. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101815>
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran (Pertama)*. Andi.
- Tjiptono, F. dan C. (2016). *Service Quality*. Andi.
- Triantodewo, M. A., & Yustine, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13–24. <https://doi.org/10.34208/jba.v22i1.743>
- Vranakis, S., Chatzoglou, P , And Mpaloukas, A. (2012). Customer Satisfaction of Greek Mobile Phone Services. *International Journal of Managing Value and Supply Chains*, 3(4), pp: 43–54.
- Wardani, D. A., & Santosa, B. (2021). *Usaha Transportasi Umum Bisa Gulung Tikar Akibat COVID-19*. VOI. <https://voi.id/berita/5214/usaha-transportasi-umum-bisa-gulung-tikar-akibat-covid-19>
- Zeithaml, Valerie A., and Bitner, M. J. (1996). *Services Marketing* (1st ed.). McGrawHill.
- Zoeldhan. (2012). *Kualitas Pelayanan*. Grafika.