

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ary, D. Jacobs & L.C. Razavieh. A. 1981. *Pengantar Penelitian dalam pendidikan* (Penerjemah Furchan A). Surabaya. Usaha Nasional.
- Band, Oliver. 2005. *Membangun Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Bateson, George dan James L. Houffman. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Terj. Thamrin Abdullah dan Francis Tantri. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bintarto, R. (2009). Pengertian Kota Tersedia di: <http://teewee.blog.com/2009/04/14/hubungan-masyarakat-perkotaan/>
- Bitner, Mary Jo and Zeithaml, V.A. 1996. *Service Marketing*. New York: The McGraw-Hill Book Company.
- Brown, J. L. & Walter. 2005. *The art of problem posing*. London: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- David L. Kurtz, Kenneth E. Clow , 1994. *Consumer Behavior, 4th*. New York. John Willey& Sons.
- Direktorat Penataan Ruang Kementrian PU, 2013. *Atasi Kemacetan Jakarta Kebutuhan Transportasi Makro di Jakarta Mendesak*. <http://bulletin.penataanruang.net>

- Djarmiko, H. E., 2009. *Dari Mulut Turun ke Hati, SWASEMBADA*, Edisi 16-19 April 2009. Yayasan Sembada Swakarya, Jakarta.
- Endah, Rayi. 2008. “Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Engel F, James, Blackwell D, Roger, Miniard W, Paul. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jilid I, Edisi Keenam. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ferdinand, Augusty. 2011. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gasperz, Vincent. 2005. *Total Quality Manajemen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Balai Penerbitan Universitas Diponegoro. Semarang:
- Giese & Cote. 2000. *Academy of Marketing Science Review. Defining Customer Satisfaction*. Vol 2000. No 1.
- Goodman, Stephen H. 2005. *Management (Challenges for Tomorrow)*. Canada: South-Western.
- Harsasi, Ningsih. 2006. “Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Pendidikan Solocom di Surakarta”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 15, Nomor 2, 2011.
- Hume, Margee. 2008. *Developing a Conceptual Model for Repurchase Intentions in the Performing arts: The Roles of Emotion, Core Service and Service Delivery*. *International Journal of Arts Management*. Vol

10. No.2 p 40-45.

- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Liu, Matthew Tingchi & James L. Brock. 2009. "Redemption Behavior for Credit Card Reward Programs in China". *International Journal of Bank Marketing*. Volume 27, Issue 2. ISSN: 0265-2323.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa :Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Lydia, Novadilastri. 2008. "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dr. M. Djamil Padang". *Tesis*. Tidak diterbitkan. Universitas Andalas.
- Morlok, Edward K. 1978. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mowen, John C. dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Terjemahan Lina Salim. Jakarta: Erlangga.
- Oliver, Richard I. 1996. *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Customer*, The MvGraw-Hill Companies,Inc. New York.
- Retansa, Andika Reza. 2009. "Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI '46 Persero, Tbk. Cabang Semarang" *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Samraz Hafeez and Bakhtiar Muhammad. 2012. "The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's

- Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan”. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3 No. 16 Special Issue–August 2012.
- Sekaran, Uma, 1992, *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, Second Edition John Willeyand Sons Inc Singapore.
- Septiana, Amalia. 2009. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Salon Ferry Andean Semarang” *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Sudarmadi, 2009. “Strategi Memenangkan Pasar”. *Swa* (No.04/XXV/19 Febuari - 4 Maret 2009).
- Sugiyono. 2004. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Soeratno dan Lincoln Arsyad, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. 1999.
- Supranto, J. 1997. *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tse, David K. dan Peter. C Wilson. 2004. *Model of Customer Satisfaction Formation*. An Extention, *Journal of Marketing Research*, Vol 25. Pp 12-24.
- Zelege, Tibebe. 2012. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction*. African Journal of Bussiness Management