

## DAFTAR PUSTAKA

- Bahar, Taslim. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal (Studi Kasus Ojek Sepeda Motor Bandung)* Surabaya: Badan Penerbit Universitas Kristen Petra.
- Basu Swastha dan Irawan, 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. 2001. *Service Quality Can Often Make The Difference Between a Business's Success and Failure. But What Causes Problems, and What Can Business Do To Eliminate Them? The Answers Are Here*. *Journal of Marketing*, 35-43.
- Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management: Concepts and Tools*. First published. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Dwi Kurniasih, Indah. 2012. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS 0002-ASTRA MOTOR Siliwangi Semarang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol I No 1. Hal 54-70.
- Endo Wijaya Kartika. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5ASEC Surabaya*: *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol. 4 No. 2. Hal 46-61.
- Ferdinand, Augusty. 2000. *Struktural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

\_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

\_\_\_\_\_. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

\_\_\_\_\_. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Herizon and Wenny Maylina. 2003. "Faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan terhadap merek pada konsumen pasta gigi Pepsodent di Surabaya". Ventura. Vol.6. No.1. 98-115.

Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.11, No.1, hal.59-72.

[Http://www.dephub.go.id/results2015.html](http://www.dephub.go.id/results2015.html) ( diakses pada tanggal 15 Oktober 2015 )

Ishak, Asmai. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas (studi tentang peran mediasi switching costs)*. Jurnal Siasat Bisnis. Vol 15.No 1.Hal 55-66.

- Kaura, Vinita. 2014. *Service Quality, Service Convenience, Price and Fairness, Customer Loyalty, and The Mediating Role of Customer Satisfaction*. International Journal of Bank Marketing. Vol 33, No 4.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Kuncoro. Mudrajad. 2001. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : UPP AMP YKPM.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lutfi Sofyan, Indra. 2013. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*. Diponegoro Journal of Social and Politic. Vol 7. Hal 1-12.
- Mowen. 1995. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Jakarta. : Sutisna.
- Natalisa, Diah. 2008. *Pengaruh Kebijakan Harga terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Maskapai Penerbangan Domestik (Kasus Rute Palembang – Jakarta)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 1. No 5. Hal 7-23.
- Oliver, Riscrd L, 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore.
- Oliver, R.L. 1999. *Whence Consumer Loyalty*. Journal of Marketing, Vol. 63, pp. 33-44.

- Pedraja Iglesias, Marta 2004. *Perceived Quality and Price their impact on the satisfaction of restaurant customers*. International Journal of Contemporary Hospital Management, Vol 16.No 6.pp 22-35.
- Purba, Rao 1996, " *Measuring Consumer Perceptions Through Factor Analysis*", The Asian Manager.
- Rachel, 2007. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 2.No 3. hal 113-127.
- Ruth Amryyanti, 2013, *Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada LnC Skin Care Singaraja*, Jurnal Ekonomi.Universitas Udayana.Alpha Cronbach.Vol 3.Hal 84-101
- Samuel, Hatane. 2006. *Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Toko Moderen dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Intervening Studi Kasus pada Hypermart Carrefour di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol 1. No 2.Hal 63-75.
- Schiffman, L.G dan Kanuk, Lesley L. 2007. *Consumer Behavior*, New Jersey: Perason Prestice Hall.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Selang, Christian 2013. *Bauran Pemasaran (marketing mix) Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen pada Fresh Mart Bahu Mall Manado*. Jurnal EMBA. Vol.1 No.3 Hal 71-80.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*.Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, Fandi. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Wijayanti Ari. 2008. *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi kasus Produk Kartu Selular PraBayar Mentari – Indosat Wilayah Semarang)*. Jurnal. Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro.
- Wongkar, Anneke. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Customer Relationship Management (CRM) terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada PT. William Makmur Perkasa Manado*. Vol 1, No 3. Hal 75-90.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., and Parasuraman, A, 1996, *The behavioral consequence of service quality*. *Journal of Marketing*. Chicago: Vol. 60, No.2.pp 45-63
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, 2000. *Service Quality, Profitability and the economic Worth of Customers: What We know and What We Need to Learn*. *Journal of the Academy of Marketing Sciences*. Vol.28.No 1. pp 67-85.
- Zeithaml, V.A., Bitner , M.J., Gremler, D.D, 2009. *Services Marketing, 5th Edition*, *Mc Graw Hill*, Singapore.