

DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, Agung Purwo. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Dama, Hais. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo*. Inovasi, Volume 7, Nomor 2, Juni 2010 ISSN 1693-9034.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fibrianto, Lucky. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- <http://hendry.wordpress.com> , diakses 21 Maret 2012
- <http://joglosemarbus.blogspot.com/>.diakses tanggal desember 2011
- Jayaputra, Arnold. 2009. Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Konsumen Telekomunikasi. *Business & Management Journal Bunda Mulia*, Vol:5, No.1, Maret 2009
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta : PT Indeks.
- Kumoro, Sasongko Jati. 2010. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Merek Terhadap Produk Indosat Im3*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kurniawan, Okki Lutfi. 2010. *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Reputasi Perusahaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006 *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Monika , Dinda. 2010. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.

- Natalia, Ariane Chatelina. 2011. *Analisis Pengaruh Faktor Teknologi, Kualitas Layanan, Dan Fokus Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. . Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Palilati, Alida. 2007. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*. JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN, VOL. 9, NO. 1, MARET 2007: 73-81
- Panjaitan, Perawaty and Bahtiar, Nurdin and Endah, Sukmawati Nur. 2010. *Pengembangan Sistem Pemesanan Tiket Pada Joglosemar Executive Shuttle Bus Semarang Dan Implementasinya Menggunakan Microsoft Visual Basic 6.0*. Undergraduate thesis Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Diponegoro Semarang.
- Prameswari, Putri Nanda. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Asuransi Prudential Di Kota Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Prayitno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta : Mediakom.
- Richa Widyaningtyas. 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Daop Iv Semarang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Saputo, Ropinov. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Sitorus, Jeffer Hawer. 2001. *Pengaruh Nilai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kemampuan Mempertahankan Pelanggan Dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Pelanggan (Pada Pasar Swalayan ADA Majapahit)*. Tesis Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana. Universitas Diponegoro Semarang.
- Sudarso. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana.
- Sugiharto, Yohanes. 2007. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Visi Edidi XVIII/2007.52
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Yogyakarta : Alfabeta.
- Susilo, Candra Adi. 2009. *Analisis Pengaruh Citra, Nilai, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Buku Gramedia Pandanaran Semarang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Sutinah. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana.

- Swastha, Basu. 1999. *Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol 14, No.3, 73-88
- Tjiptono, Fandy, 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Widyaningtyas, Richa. 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang.