

Daftar Pustaka

- Abdillah , Andi (2011). *Pengaruh Physical Evidence Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Angkuta (Survei Pada Penumpang Bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) Di Terminal Guntur Kabupaten Garut)* . Universitas Pendidikan Indonesia . Bandung.
- Abdullah, F. Suhaimi, R. Saban, G. dan Hamali, J. (2014). Bank Service Quality (BSQ) Index: An Indicator of Service Performance , *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28 (5): 542-555. Alfabeta.
- Alida, Palilati. 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 9 No.1
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Ayu Winda Nsp , Gek (2016) . *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kartu simPATI di Denpasar)* . Universitas Telkom. Bandung
- Buchory, H. A., & Saladin, D. (2010). *Manajemen Pemasaran* (1 ed.). Bandung: Linda Karya.dan Kasus). Jakarta: PT. Buku Seru
- El-Refae, Basheer Abbas Al-Alak Ghaleb Awad (2012). *The Relationships between Service Quality, Satisfaction, and Behavioral Intentions of Malaysian Spa Center Customers. International Journal of Business and Social Science Vol.3 No.1; January 2012.*
- Griffin, Jill. 2013. *Customer Loyalty How To Learn IT, How To Keep If, Mc. Grow Hill* : Kentucky
- Griffin. (2013). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. USA. Erlangga.*
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing*. Yogyakarta: Penerbit Media Pressindo
- Hsueh, Yao-Shun., & Jau-Ming Su (2013). *The Relationship among Service Quality and Satisfaction of Costumer in Fitness Centers Located in Southern Taiwan. Life Science Journal* 2013;10 (4).
- <https://www.poharapanjaya.com> , diakses pada 3 Februari 2017
- Indrawati, (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung Indonesia: Refika Aditama.
- Keller, Lane Keller. 2013. *Strategic Brands Management (Building, measuring, and Managing Brand Equity)*: Third Edition. Upper Saddle River, N.J. : Pearson
- Kotler, Philip & Gary Armstrong (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Ed.12). Jakarta : Erlangga.

- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller (2013). *Manajemen Pemasaran* (Ed.13). Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Garry Amstrong. 2013. *Principle of Marketing*, Prentice Hall Internasional. Inc : New Jersey
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1,Edisi 13, Erlangga
- Kotler, Philip. 2013. *Marketing Management*, Millenium Edition, Prentice Hall Internasional. Inc : New Jersey
- Kristanto, Paulus Lilik. (2013). *Psikologi Pemasaran (Integrasi Ilmu psikologi dalam kegiatan pemasaran)*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS)
- Lovelock, Cristopher and Lauren Wright, 2013 . *Manajemen Pemasaran Jasa, PT Indeks, Jakarta*.
- Lovelock, Cristopher and Lauren Wright, 2013. *Principle of Service Marketing and management, Second Edition*. Pearson Education International Inc. New Jersey
- Lovelock, C. & Wright, L. (2013). *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Ed.3). Jakarta : Salemba Empat.
- Mardikawati , Woro (2013) *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)* . Universitas Diponegoro. Semarang
- Musfiqon. (2015). *Pengembangan Media dan Sumber Belajar*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya
- Noor, Juliansyah (2014). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, Karya Ilmiah* (Cet.1). Jakarta : Prenada Media.
- Riduwan, & Kuncoro, E.A., (2008). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta
- Sarwono, Jonathan (2014). *Path Analysis dengan SPSS: Teori, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta : Gramedia.
- Sawitri, Ni Putu., Ni Nyoman Kerti Yasa., & Abdulah Jawas. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* Vol. 7, No. 1, Februari 2013
- Septiani Nurindah , Karina. (2016). *Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Proses Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Damri Unit Angkutan Bus Kota Bandung (Studi Pada Penumpang Trayek Vi. Elang-Jatinangor)* .Universitas Telkom. Bandung

- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung,
- Sujarweni, 2015 V. Wiratna & Poly Endrayanto. Statistika untuk Penelitian. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa. Edisi Satu, Bayu Media Publishing : Malang.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius (2013). Service Quality and Satisfaction.
- Wendha, A.A Ayu Atika Paramitha., I Ketut Rahyuda., & I. Gst. A. Kt. G.Suasana (2103) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia* di Denpasar. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No.1, Februari 2013
- Wardhana, Aditya., Konadi, Win. (2015). *Analysis of Factors Consumer Preferences Ojek Online in Indonesia Using Conjoint Technique Analysis*. Proceedings of The 1st Almuslim International Conference on Science, Technology and Society (AICTS).
- www.bismania.com, diakses pada 4 Februari 2017
- www.bps.go.id, diakses pada 4 Februari 2017
- www.hubdat.dephub.go.id, diakses pada 4 Februari 2017
- Zeithaml, V. A. et al. (2013). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*. Boston : McGrawHill.
- Zethaml, A, Valeri and Marry Jo Bitner. 2013. Service Marketing, Mc. Grow Hill :New Jersey