

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Kuncoro, 2001, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik*, Cetakan Pertama. Bandung: ALFABETA.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2008. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2012. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Dialih bahaskan oleh: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media, Yogyakarta.
- Irawan, Handi. 2002. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler dan Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedua belas. Erlangga. Jakarta
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mar'ati, N, C. dan Sudarwano, T. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. Vol 3, No 3.

- Mardikawati W., dan Farida N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), hal. 64-75.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Peter, J. Paul and Jerry C. Olson. 2008. *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama Edisi Bahasa Indonesia. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Stanton. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga Jakarta.
- Stanton, W. 2007. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. IN MEDIA: Bogor
- Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Cetakan Pertama. Bayupedia Publishing.Malang.
- Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono. Fandy. 2012. *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Wikipedia. https://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas_layanan#cite_ref-3