

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim. 2000. *Manajemen Transportasi*. Cetakan Pertama. Edisi Kedua Ghalia Indonesia.
- Amin, Ngatno. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Pada Po Bejeu Jepara (Studi Kasus Pada Pengguna Travel Bejeu Jurusan Semarang-Jepara)*
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalti Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga: Jakarta.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalti: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga: Jakarta
- Istifau, Suryoko, Prabawanti. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*.
- Kalcoba, Katherine., 2003., “*Confort Theory And Practice: A Vision For Holistic Health Care And Research*”, New York: Spinger Publishing Company.
- Kotler, Philip, Dan Amstrong, Gery. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1-2*. Edisi Kedelapan. Penerbit Erlangga: Jakarta

Kotler, Philip, Dan Armstrong, Gery. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12.

Penerbit Erlangga: Jakarta

Kotler, Philip, Dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1-2* Edisi

Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, Mm. Erlangga: Jakarta

Library.Binus.Ac.Id

Lovelock, Christopher, Dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey.

Pearson : Usa

Lovelock, Christopher. 2004. *Service Marketing And Management*. Prentice Hall:

New Jersey.

Mustofa, Triyaningsih, Suprayitno. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap*

*Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi*.

Oborne, David J. 1982, "*Ergonomic At Work*", *Departement Of Psychology*

*Universoty Collage Of Swansea*.

Shandra, Murwatiningsih. 2016. *Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pengaruh*

*Kualitas Pelayanan, Brand Image Dan Harga Terhadap Loyalitas*

*Pelanggan*.

Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung



Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif Dan R&D)*.  
Alfabeta: Bandung.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta:  
Bandung.

Suliyanto, 2006. *Metode Riset Bisnis*. Andi: Yogyakarta

Suliyanto, 2011. *Ekonometrika Terapan. Teori Dan Aplikasi Dengan Spss*. Andi:  
Yogyakarta.

Tri Atmaja. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus  
Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Purwokerto*.

Wati, Farida. 2013. *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap  
Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus  
Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*

Yusuf, A.M. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian  
Gabungan*. Prenadamedia Group: Jakarta