

## Daftar Pustaka

- Agustina, Vina. (2012). **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi pada wilayah Semarang Town Office)**
- Dharmesta, B.S. 1999. Loyalitas Pelanggan: **Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti**. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia
- Fibrianto, Lucky. (2011). **Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus DAMRI Kota Semarang (Studi pada penumpang Bus Damri kota Semarang)**
- Jogiyanto. (2010). Metodologi **Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman**, Yogyakarta: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada, edisi pertama
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management, The Milenium Edition, Ten edition**, USA: PrenticeHall, Inc.
- Kotler, Philip. 2001. **Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Salemba Empat. Jakarta
- Kurniawan, Digdo. (2012). **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas yang Dimediasi Kepuasan Nasabah Bank Mandiri di Surabaya**
- Lupiyoadi, Rambat dan Hambdani, A. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiono. (2002). **Metode Penelitian Bisnis**, Bandung: CV Alfabeta
- Supranto, J. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar**. Rineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2001. **Strategi Pemasaran**. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta

Widyaningtyas, Richa. (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).**

Ziethaml, Valerie A., Leonard L. Berry, and A.Parasuraman. (1996). *“The Behavioral Consequences of Service Quality”*, Journal of Marketing, Volume 60, April 1996, pp. 31-46.