

DAFTAR PUSTAKA

- Alisjahbana, Armida (2014). Setengah Penduduk Indonesia Tinggal Di Pulau Jawa. *Berita Nasional Umum Republika*, 7 Februari 2014 diakses dari <http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/umum/14/02/07/n0mec5-setengah-penduduk-indonesia-tinggal-di-pulau-jawa> pada tanggal 11 Juni 2016.
- Andreassen, Tor Walin & Lindestad, Bodil (1997). *Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. International Journal of Service Industry Management*.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17 (No. 2).
- Candra, L. W., dan Eddy M. Sutanto (2013). Pengelolaan Dan Pengembangan Usaha Jasa Pengangkutan Tanah Dan Penyewaan Alat Berat Pada UD. Prima Jaya Di Surabaya. *Agora*, Vol. 1 (No. 1).
- Cannon, J. P., Perreault, W. D., & McCarthy, E. J. (2008). *Pemasaran Dasar, Pendekatan Manajerial Global*. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Fandy, Tjiptono (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi ke Tiga. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam (2005). Aplikasi analisis *Multivariate* dengan Program SPP, Edisi ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryono, Sigit (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 7 (No. 1)
- Hendriansyah, Rifki (2013). Pengaruh *Social Media Marketing* Terhadap *Brand Equity*. Skripsi, Bandung: Program Sarjana Universitas Kristen Maranatha. (tidak dipublikasikan).
- Hurriyati, Ratih, (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jogiyanto, H.M. (2004). *Metodologi penelitian bisnis: salah kaprah dan pemahaman-pemahaman*. Edisi pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Kartajaya dkk. (2005). *MarkPlus On Strategy, 12 Tahun Perjalanan MarkPlus&Co Membangun Strategi Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., dan Amstrong, G. (2003). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 9, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kulašin, Džemal and Jordi Fortuni-Santos (2005). *Review Of The Servqual Concept. 4th Research/expert Conference with International Participation*.
- Lewis, Robert C. and Bernard H. Booms (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality. Harvard Business Review*.
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz (2004). *Services Marketing, Seventh Edition*. Prentice Hall.
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Jakarta: PT Indeks.
- Musanto, Trisno (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6 (No. 2).
- Nilasari, Eswika dan Istiatin (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Paradigma*, Vol. 13 (No. 1).
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. (1988). *SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of retailing*, Vol. 64, (No. 1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing*, Vol. 49.
- Pustra (2009). Kebijakan Mengatasi Kemacetan Di Jakarta: Menuju Penguatan Peran Departemen PU. *Isu Strategis*, 12 Februari 2009 diakses dari <http://www.pu.go.id/isustrategis/view/24> pada tanggal 11 Juni 2016.
- Putri, Wury Indahsari (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Citra Perusahaan Dalam Membangun Loyalitas Konsumen. *E-Journal Graduate Unpar*, Vol. 8 (No. 2).
- Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). *Service Quality In Public Service. International Journal of Management And Marketing Research*, Vol. 3 (No. 1).
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol, 3 (No. 1).
- Sekaran, U. (2009). *Research Methods for Business*. Edisi 4, buku 2, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Sigit, Reza Dimas (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Lapangan Futsal. *Jurnal Universitas Telkom, Bandung*.
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto (2005). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sutomo, Heru (2008). Prioritas Angkutan Umum untuk Menggapai Keberlanjutan. *Jurnal Transportasi, Vol. 8 (No. 3)*.
- Suyanto, M. (2007). *Marketing Strategy*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Swastha, Basu dan Irawan (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Taufik, Iman (2015). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Skripsi, Bandung: Program Sarjana Universitas Kristen Maranatha. (tidak dipublikasikan).
- Tjiptono, Fandy (1997). *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.