

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2011). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Griffin, Jill. (2007). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* ; Edisi 8. Jakarta: Erlangga.

Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.

Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Grasindo.

Aziz Alimul, Hidayat. (2007). *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba.

Kotler, Philip . (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip. (2004). *Management Pemasaran* ; Edisi Milenium; Jilid I dan II.

Kotler, Philip. (1994). *Marketing Management ; Analysis, Planning, Implementation and Control*, 2nd ed. New Jersey : Prentice-Hall.

Reichheld, F. F , Sasser. (1990). *Zero Defections: Quality to Service*. Harvard Business Review, September-Oktober.

Siegel, Sidney. (1997). *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Gramedia.

Sugiarto, Endar. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta.

Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*; Edisi 13. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy . (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI

DAFTAR RUJUKAN

(www.mri-research-ind.com)

(www.cnnindonesia.com)

(<https://bandungkota.bps.go.id>)

(www.bandungtourism.com, 2011).

(<https://www.kemdikbud.go.id/>)

Honeslita, Sherli. 2016. *Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Pengguna Jasa Ojek Online "X" di Universitas "Y" kota Bandung*. Bandung: Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

Miftah, Desrir. 2015. *Perbedaan Perspektif Konsumen Berdasarkan Gender Terhadap Citra Perusahaan dan Niat Beli*. Riau: Jurnal Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Siska.