

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 17 No 1 Desember 2015.
- Ghozali, M., 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expidisi di Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3 No 3.
- Ghozali, I. 2014. *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0 Update Bayesian SEM*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ikasari, dkk. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of social and politic*, Vol. 5 No 2, hal. 1-8.
- J. Paul Peter dan Jerry C. Olson. 2013. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip and Garry Amstrong. 2008. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P and Keller K Lane. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14 upper saddie river.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Mosahab, et al . 2010. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty A Test Of Mediation*. *Jurnal International Business Research*, Vol 3 No.4 October 2010.
- Mardikawati, W., & Naili, F. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2 No 1 Maret, hal. 64-73.
- Martha dan Nurhadi. 2015. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Suasana Salon Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Flarent Salon Yogyakarta. *Jurnal Manajemen dan bsinis*, hal. 1-11.
- Normasari, dkk. 2013. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis* ,Vol. 6 No 2 Desember 2013, hal. 1-9.

- Putra dan Darmastuti. 2013. Analisis Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Sari Kaligawe Semarang. *Diponegoro Journal Of Managemen*, Vol. 2 No 3, hal. 1-11.
- Putri & Utomo. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Among Makarti*, Vol 10 No. 19.
- Ramadani, Y. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 5 No. 8, hal.1-12.
- Sekaran, Uma 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Empat.
- Solimun. 2002. *Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos*. Malang: Fakultas MIPA Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. 2012. *Statistika untuk penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sembiring, Suharyono, & Kusumawati. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 15 No 1 Oktober 2014.
- Sulistiyanto & Soliha. 2015. Pengaruh Persepsi Harga, Citra Perusahaan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Apotek “Della” Di Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 2 No 4, hal. 1-15.
- Sulistiyo dan Utama. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 6 No 2 hal. 1-10.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valeria A. And Bitner, Mary Jo. 2009. *Service Marketing: integrating Customer Focus Across The Firm*. Fith Edition, New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

<https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/815>

[www.keretaapi.co.id](http://www.keretaapi.co.id)