

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. (2010). *Manajemen Pemasaran: Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. UPP STIM YKPN.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17 Nomor 2, hlm. 114-126.
- Cheng, B., & Rashid, Z. (2013). " Service Quality and the Mediating Effect of Corporate Image on the Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Malaysian Hotel Industry". *Gadjah Mada International Journal of Business*, Vol 15, no 2. May-August, 99-112.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multi Variate dengan Program IBM SPSS 19, edisi kelima*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hair et al. (2010). *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall
- Hardiyati, E. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Volume 2 Nomor 2.
- Irawan, Handi, 2008. *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama: PT.Gramedia: Jakarta
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas Jilid satu*. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 1 Nomor 1.
- Mosahab, R., Mahamad, O., & T. Ramayah. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research*, Volume 3 Nomor 4.
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 36 Nomor 1.

- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2 Nomor 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*, Volume 64 Number 1.
- Rahmawati, A., Fajarwati, & Fauziyah. (2015). *Statistika: Teori dan Praktek. Edisi III* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Saleem, H., & Raja, N. S. (2014). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 19 (5): 706-711.
- Samuel, H., & Wijaya, N. (2009). Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty pada PT. KERETA API INDONESIA Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, VOL. 4 nomor 1, hlm. 23-37.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2011). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- <https://www.sumbergroupbus.com/>
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Ed 01, XXIV. Yogyakarta: Andi
- Widyanti, A. B., Santoso, I., & Putri, S. A. (n.d.). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*. EKONISIA.
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*.