

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. (2000). **Pemasaran Jasa, *The Essence of Service Marketing***. Yogyakarta: Andi.
- Ainsworth M, Smith, S. dan A. Millership. 2002. *Managing Performance People*. Terjemahan. Jakarta: PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Augusty, Ferdinand. (2006). ***Metodologi Penelitian Manajemen. Edisi 2***. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. (2012). ***Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 20***. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Ricky W. (2004). ***Manajemen Edisi Ketujuh (Jilid 2)***. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2005. ***Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan***. Jakarta : Erlangga
- Hurriyati, Ratih. (2008). ***Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen***. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. (2005). ***Manajemen Pemasaran (Jilid 1 dan Jilid 2)***. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). ***Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas (Jilid 1)***. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). ***Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas (Jilid 2)***. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). ***Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1)***. Terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). ***Manajemen Pemasaran (Jilid 1)***. Terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran (Jilid 2)*. Terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher H. & Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Kedua)*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Oliver, Richard L. (2008). *Satisfaction, A behaviour Perspective on The Customer*. New York: Mc Graw-Hill. Companies Inc.
- Oliver, Richard L. (2010). “*Whence Customer Loyalty*”, Journal of Marketing, Vol. 63.
- Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan. (2004). Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung: Alfabeta.
- Saladin, Djaslim dan Buchory, Herry Achmad.(2010). *Manajemen Pemasaran*. Bandung:Linda Karya
- Sandjojo, Nodjo. (2011). *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis. (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D)*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. (2006). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima (Edisi II)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Yazid, Drs. (2003). *Pemasaran Jasa (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII

Jurnal

Ardhana, Oldy. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Ehsan, Muhammad M dkk. (2012). *Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector*. Thesis. Pakistan: School of Business and Economics, University of the Punjab Gujranwala.

Mosahab, Rahim dkk. (2010). *Service Quality, Customer Satisfaction and loyalty: A Test of Mediation*. Skripsi: School of Management and Institute of Postgraduate Studies (IPS) at Universiti Sains Malaysia (USM).

Mardikawati, Woro dan Naili, Farida.(2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*.Skripsi. Yogyakarta: FISIP, Universitas Diponegoro.

Nindyastari, Rahma.(2012).*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Kedai Ling-Ling Bandung*.Skripsi.Bandung: Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Kennedy, Ryan. (2014).*Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Kartu GSM Simpati Di Surabaya*.Skripsi.Surabaya: Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Mandala.

Damalita, Dian.(2011).*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Jakarta Barat*.Skripsi.Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Esa Unggul.

Website

otomotif.kompas.com [online]

Tersedia:<http://otomotif.kompas.com/read/2014/04/15/1541211/Populasi.Kendaraan.Bermotor.di.Indonesia.Tembus.104.2.Juta.Unit>

www.hubdat.dephub.go.id [online]

Tersedia:<http://hubdat.dephub.go.id>

artikelinformasi.com [online]

Tersedia:<http://artikelinformasi.com/mobil-taxi-pertama-indonesia/>

suratpembaca.web.id [online]

Tersedia:<http://www.suratpembaca.web.id/detail/51249/Pelayanan+Sopir+Taksi+Blue+Bird+Bandung>

rumahpengaduan.com [online]

Tersedia:<http://rumahpengaduan.com/tag/kecewa-dengan-taksi-blue-bird/>

seputarpengertian.blogspot.co.id [online]

Tersedia:<http://seputarpengertian.blogspot.co.id/2014/03/seputar-pengertian-transportasi.html>

yunieapocalypse.blogspot.co.id [online]

Tersedia:<http://yunieapocalypse.blogspot.co.id/2011/06/studi-tentang-transportasi.html>

www.kajianpustaka.com [online]

Tersedia:<http://www.kajianpustaka.com/2012/10/pengertian-dan-fungsi-transportasi.html>