

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim. 2000. *Manajemen Transportasi*. Cetakan Pertama. Edisi Kedua. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Akbar, M. M, and Parves, N., (2009), *Impact Of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*, ABAC Journal Vol.29, No. 1 (January-April 2009), pp.24-38.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Consuegra, D Molina. 2007. *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical and Analysis in Service Sector*. Jurnal of Product & Brand Management.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management, Global Edition*. Unite State: Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, M.N. 2008. *Afanajemen Mutu Terpadu (Fotal Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Subihaiani. 2001."Analisis Konsekuensi Kualitas Layanan pada Perilaku Konsumen" Jurnal Bisnis dan Strategi. Tahun VI,h.99-115.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2015). *Perilaku Konsumen dan pemasaran*. Yogyakarta: Caps
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi II Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uyanto, S. S. (2006) *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.