

DAFTAR PUSTAKA

- Asmai Ishak dan Zhafitri Luthfi. 2011. *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Media Switching Cost*. Jogjakarta : Universitas Islam Indonesia
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17 (2) pp: 114-126
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36.
- Chowdhary.M., & Prakash.N.,(2007).” Pritoritizing Service Quality Dimension”, *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 17, No.5,pp. 493-503
- Cornea, Khairany. 2017. *Tansjkarata Sebut Jumlah Penumpang Naik 20 Persen Pada tahun 2016*. http://www.antaranews.com/berita/609380/Trans_Jakarta-sebut-jumlah-penumpang-naik-20-persen-pada-2016 ; diakses tanggal 9 September 2017
- Dariyanto, Erwin. 2016. *Keluhan Penumpang Trans Jakarta di Jl Pramuka, Waktu Tempuh Antar Halte Hampir 30 menit*.; <http://news.detik.com/berita/3166909/keluhan-penumpang-transj-di-jl-pramuka-waktu-tempuh-antar-halte-hampir-30-menit>; diakses tanggal 8 agustus 2017
- Davis Renada Anggara. 2017. *Pengaruh P-TRANSQUAL terhadap komunikasi elektronik Word Of Mouth pelanggan layanan GO-RIDE* (Skripsi). Jakarta : Universitas Bakrie.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.

----- 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Sess. Cetakan Keempat.
Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

----- 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19, Badan
Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Hatane Samuel dan Foedjiawati. 2005. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap
Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya.*
Surabaya : Universitas Kristen Petra.

I Gede Mahatma Yuda Bakti , Sik Sumaedi , (2015) "P-TRANSQUAL: model
kualitas pelayanan jasa angkutan darat umum",International Journal of
Manajemen Kualitas & Kehandalan, Vol. 32 Iss: 6, pp.534 – 558 – Emerald
Insight

Irawan, Handy. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media

Kang, Gi-Du and Jeffrey James, 2004, Service Quality Dimensions : an Examination
of Grönroos's Service Quality Model, Journal of Management, Managing
Service Quality, Vol. 14, No. 4.

Kotler, Philip & Keller, L Kevin. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13.
Jakarta: Erlangga

Lee, M. S., Hsiao, H. D., & Yang, M.F. 2012. *The study of the relationship among
experiential marketing, service quality, customer satisfaction dan customer
loyalty.* Ther International Journal of Organization Innovation, Vol 3(2)

Malhotra, Naresh K., Birks, David F (2007), Marketing Research: An Applied
Approach Third European Edition. Prentice Hall.

Oliver, R.L. 1980. A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of
Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17.

Paliliati, Alida. 2007. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, pp. 73-81, Maret 2007.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 4, pp. 41-50.

Ridwan, 2007. *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sachro. 2013. "The Effect Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty". *IOSR Journal of Business and Management*. Vol. 12 (1) pp: 33-38

Sasongko, Felita & Subagio, Hartono. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria". *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 1 (2) pp: 1-7

Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2010). Edisi 5, *Research Method For Business: A Skill Building Approach*. John Wiley @ Sons, New York

Tabachnick, B. G., dan Fidell, L.S. 2007. *Using Multivariate Statistics*. Ed.5. Boston: Perason

Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy,. Gregorius Chandra.2012 *pemasaran strategik edisi 2* ANDI, Yogyakarta.

<http://Trans Jakarta.co.id/tentang-Trans Jakarta/sejarah/>