**DAFTAR PUSTAKA**

Bayuningrat, Luqmananda, Handyo & Widayanto. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Taxi New Atlas Kota Semarang. Diponegoro journal of social and politic tahun 2013, hal 1-11 <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>

Ghozali, Imam 2002. Analisis Multivariate dengan program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty How To earn it*, How To Keep It I” Mc. Graw Hill, Kentucky.

--------------. 2005. *Customer Loyalty* : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan pelanggan. Jakarta : Erlangga.

Gujarati, Damodar. 2001. Ekonometrik Dasar. Jakarta : Erlangga.

Hasan, Ali. 2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Cetakan 1 Yogyakarta : CAPS.

Herjanto, Eddy. 2006. Manajemen Operasi. Edisi Ketiga. Jakarta : Grasindo

Hurriyati, Ratih. 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung : Alfabeta

Istijanto. 2005. Aplikasi Praktis Riset Pemasaran. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Itasari, Dwi dan Ernawati, Nina. 2012. Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Ponsel Produk China Di Kelurahan Kemijen Semarang). Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Unnes. [*Dinamika Manajemen Vol. 2 No. 2*](http://journal.usm.ac.id/jurnal/189/dinamika-manajemen.html) *| Halaman 33-48*

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1 & 2. Jakarta : Erlangga

Kurniasari, Nina dan Ernawati, Nina. 2012. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan *Laundry* Kencling Semarang. Jurnal Mahasiswa Q-MAN, Volume 1, No 3, Mei 2012, halaman 57-68.

Lupiyoadi, Rambat dan A Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.

Mowen, John C dan Minor, Michael. 2002. Perilaku Konsumen. Jilid 1 Ed. 5, Jakarta : Erlangga

Mulyana dan Sufiyanor. 2009. analisis dampak *service performance* dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. *Sultan Agung Vol XLV No. 119 September - Nopember 2009*

Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,

Rizal, Edy Halim. 2005. *The effect of the relationship of brand trust and brand affect on brand performance : an analysis from brand loyalty perspective (a case of coffee instant product in Indonesia)*. Department of management faculty of economic, university of Indonesia.

Santoso, Singgih. 2001. Buku Latihan SPSS. Edisi Kedua. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi4. Jakarta : Salemba Empat.

Setiadi, Nugroho. 2003. Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen. Edisi Revisi, Cetakan ke-4. Jakarta : Kencana.

Sudjana, 2005. Metoda Statistika. Bandung : Tarsito.

Sugiyono, 2003. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Kelima. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono dan Eri Wibowo. 2004. Statistika untuk Penelitian dan Aplikasinya *dengan SPSS 10. O for windows*. Cetakan Keempat : November. Bandung : Alfabeta

Sumarwan, Ujang. 2003. Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia

Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Cetakan 4. Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. Service, quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi III. Yogyakarta : Andi

Utami, Setyaningsih Sri. 2009. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Mempergunakan Jasa Transportasi PT. Solo Central Taxi Di Surakarta. Jurnal ekonomi dan kewirausahaan vol 9 no 1 aprril 2009 : 33 – 44

Utari Woro. 2010. Model Kepuasan Pelanggan Sebagai Moderating Variabel Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan. Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol 1 No 2 Oktober 2010 Page 137 – 151

Wartini, Sri. 2010. Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Produk Ponsel Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Artikel Manajemen Fakultas Ekonomi Unnes.

Widyawati, Nurul. 2006. Pengaruh Kepercayaan, Dan Komitmen Serta Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Zakiah Medan. Ekuitas Akreditasi No.55aa/DIKTI/Kep/2006, ISSN 1411-0393. Ekuitas Vol.12 No.1 Maret 2008: 72-93.

Yulianingsih, Dian kurnia, Wahyu hidayat dan Agung budiatmo. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Transportasi BPU, Rosalia Indah)