**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, S. (2002). “*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek”.* PT Rineka Cipta: Jakarta.

Arlina Nurbaity Lubis dan Martin (2009), “Pengaruh Harga *(Price)* dan Kualitas Pelayanan *(Service Quality)* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2009: 21 – 24

Anung Pramudyo (2012), “Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening (Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta)”, *JBMA –* Vol. I, No. 1, Agustus 2012 ISSN : 2252-5483.

Albertus Ferry Rostya Adi dan Yoestini (2012), “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)”, [*http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr*](http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr), Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012, Halaman 1-9*.*

Asmai Ishak dan Zhafiri Luthfi (2011), “Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas: studi tentang peran mediasi Switching costs”, *Jurnal Siasat Bisnis* Vol. 15 No. 1, Januari 2011 55-66.

Anastasia Resty Tjahjadi, Budi Hermawan, dan Brastoro (2011), “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan dan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening Pada Starbucks Coffee Mall Puri Indah” *Jurnal Manajemen Pemasaran* Volume 18 No. 2.

Baroroh, Ali. (2013). *“Analisis Multivariat dan Time Series”*. PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Anggota IKAPI: Jakarta.

Barron, R.M dan Kenny, D.A (1986) “The Moderator-Mediator Variabel Distinction In Social Psychological Research. Conceptual, Strattegic, And Statistical Considerations”. *Journal Of Personality And Social Psychologi* (6), 13-25

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010), *“*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan” Bisnis & Birokrasi, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi,* Volume 17, Nomor 2, hlm. 114-126.

Evi Oktaviani Satriayanti (2013). “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Bank Muamalat di Surabaya”. *Journal of bussines and banking.* Vol 2, No 2.

Febri Tri Bramasta Putra dan Edy Raharja (2012), “Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di bengkel mobil rapiglass autocare semarang”, *Journal Of Management*. Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012, Halaman 1.

Griffin, Jill. (2005). “*Custemer Loyalty :Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan”.* Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya. Erlangga: Jakarta.

Ghozali, Imam. (2007). “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (4th ed.*)”. Badan Penerbit-Universitas Dipenegoro: Semarang.

Hasan, Ali. (2013). *“Marketing dan Kasus-kasus Pilihan”*. CAPS (Center for Academic Publishing Service): Yogyakarta.

Hatane Samuel dan Nadya Wijaya *(2009),* ***“****service quality, perceive value, satisfaction, trust, dan loyalty* pada PT. Kereta api indonesia menurut penilaian pelanggan Surabaya”, *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN,* VOL. 4, NO. 1, April 2009: 23-37.

Jahroni (2009), *“*Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas Nasabah melalui kepuasan, komitmen, kepercayaan Pada bank central asia tbk”. *Jurnal akuntansi, manajemen bisnis dan sektor publik (jambsp*)*,* ISSN 1829 – 9857.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2009). *“Manajemen Pemasaran”,* edisi 13 jilid 1. PT. Gelora Aksara Pratama: Jakarta.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2009). *“Manajemen Pemasaran”,* edisi 13 jilid 2, PT. Gelora Aksara Pratama: Jakarta.

Kotler, Philip. (2005). “M*anajemen Pemasaran”* Jilid 1 (11th ed.), (*benyamin Molan, Penerjemah*). PT. Indeks: Jakarta.

Kotler, Philip. (2007)*. “Manajemen Pemasaran”*. Prenhallindo: Jakarta.

Karsono (2008), “Pengaruh customer statisfaction dan trust terhadap customer loyalty dengan switching cost sebagai variable intervening”, *jurnal bisnis dan manajemen,* vol. 8, no. 1, 2008, hal: 1-18*.*

Lovelock, Christopher dan Lauren K Wright. (2005). “*Manajemen Pemasaran Jasa”*. Penerbit Indeks: Jakarta.

Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. (2011). “*Pemasaran Jasa, Manusia, teknologi, strategi”.* Edisi ketujuh jilid 2. Erlangga: Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2008). “*Manajemen Pemasaran Jasa”.* Salemba Empat: Jakarta.

Muhammad Igor Beladin dan Bambang Munas Dwiyanto (2013). “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pengguna Sepeda Motor Merek Yamaha dari Kalangan Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang)”*.* *Journal of Management,* Volume 2, Nomor 2, Tahun 2013, halaman 1: Diponegoro

Malhotra K. N. (1993). *Marketing Researchan Applied Orientation,* Second Edition Prentice Hall International Inc. New Jersey.

Noor Miyono (2011), “Kepuasan dan loyalitas pelanggan pada sekolah dasar swasta unggul di semarag”, *Dinamika Sosial Ekonomi* Volume 7 Nomor 2 Edisi November 2011.

Sekaran, Uma. (2007). ”*Research Methods For Busines”.* Buku 1 edisi 4, Salemba empat: Jakarta.

Sekaran, Uma. (2006). ”*Research Methods For Busines”.* Buku 2 edisi 4,Salemba empat: Jakarta.

Suwarni dan Septina Dwi Mayasari (2011) ”Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen” *Jurnal ekonomi bisnis,* Th. 16, No. 1, Maret 2011.

Sugiyono dan Eri Wibowo. (2004). “*Statistika untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 For windows*”. Cetakan Keempat : November, Alfabeta: Bandung.

Sri Sari Utami A.W dan Prof. Dr. Hatane Samuel., M.S., Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M.A (2013), “Analisis Pengaruh *Trust* dan *Commitment* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan CV. Sumber Jaya Sakti Tarakan”, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 2, 1-9

Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra (2011). “*Service, Quality & Satisfaction” edisi 3,* C.V Andi Offset: Yogyakarta.

Tjiptono, F. (1999). “*Strategi Pemasaran”***,** Andi Offset: Yogyakarta.

Tandjung, Jenu Widjaja, (2004), “*Marketing Management:Pendekatan Pada Nilai-Nilai* *Pelanggan”*, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Bayumedia Publishing: Malang.

Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1992 Tentang Perkeretaapian Bab 3 Pasal 4.

[www.sciencegate.ch\_files](http://www.sciencegate.ch_files), “Evaluasi Kinerja Kereta Api Padang-Pariaman Berdasarkan Penilaian Penumpang”.

Yuliana Mulyani (2009)“Analisis faktor-faktor yang mempengeruhi Loyalitas pelanggan pasar swalayan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening **(**Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Luwes di Purwodadi**)**” Vol1 No.2 September 2009. .