**DAFTAR PUSTAKA**

Barron, R.M., dan Kenny, D.A. 1986. *The moderator-mediator Variabel Distinction in Sosial Psychological Research. Cconceptual, Strayegic, and Statistical Considerations*. *Journal of Personality and Social {hychology*, 51 (6), 13-25.

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.

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

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

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

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

Mardikawati, Woro Dan Naili Farida. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). Jurnal Administrasi Bisnis Volume 2 Nomor 1 Maret 2013

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,

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

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

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

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

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

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)