

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. (Edisi Revisi)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Basir, Muhammad, et al. 2015. "Effect of Service Quality, Orientation Services and Pricing on Loyalty and Customer Satisfaction in Marine Transportation Services *International Journal of Humanities and Social Science Invention ISSN (Online): 2319 – 7722, ISSN (Print): 2319 – 7714 www.ijhssi.org Volume 4 Issue 6*".
- Basu Swastha, dan T. Hani Handoko, 2008, *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen, edisi pertama, cetakan keempat, Penerbit : BPF, Yogyakarta*
- Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (2005: 185). " *Service, Quality & statisfacation*.Yogyakarta: penerbit Andi".
- Djaali. 2008. *Psikologi Pendidikan*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : BP-Universitas Diponegoro.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedelapan*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip , 2003, "*Marketing Management*, Prentice Hall, New Jersey".
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks, Jakarta*
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2006). "*Manajemen Pemasaran Jasa teori dan praktek*". Edisi pertama, slemba empat, Jakarta.
- Mahmud, Amir, Kamaruzaman ans dan St Hadijah. The Effect of Service Quality and Price on Satisfaction and Loyalty of Customer of Commercial Flight Service Industry *World Applied Sciences Journal 23 (3): 354-359, 2013 ISSN 1818-4952*.
- Mardikawati, Woro dan Naili Farida. 2013. "Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan

pada bus efisiensi(Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). Jurusan administrasi bisnis FISIP Uinversitas Diponegoro”.

Sugiyono, 2005.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Ke-20. Penerbit Alfabeta. Bandung

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Cetakan Kelima. ANDI OFFSET, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi pemasaran, edisi kedua*, Andi,. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang, bayumedia publishing.

Tjiptono, Fandy. 2006 *Manajemen Jasa*, edisi pertama Penerbit Andi Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.