

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, A. (2011). *Metode penelitian manajemen*, Edisi.3, Semarang: CV. Indoprint.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 21 update pls regresi*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Structural equation modeling*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 23*, Edisi.8, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gojek (2016). Diakses 12 Februari 2017, dari <http://keluhan-gojek.ojekgratis.com>.
- Hasan, A. (2013), *Marketing dan kasus-kasus pilihan*, Edisi.1, Jakarta: PT.BUKU SERU.
- Hilmawan, M.I., & Suryani, A. (2014). 'Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen studi pada trans sarbagita', *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, Vol. III. No. 4 (2014), 1005-1020.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*, Bandung: CV. ALFABETA.
- Irdiani, A.P., Yulianto, E., & Mawardi, M.K. (2015). 'Pengaruh customer relationship management (crm) terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Survey pada pelanggan PT. Gemilang Libra Logistik, Kota Surabaya)'. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, Vol. XXIII. No. 1 Juni 2015, 1-8.
- Lovelock, C., Wirtz, J. & Mussry, J. (2010), *Pemasaran jasa*, Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, R. (2013), *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud, A. et al (2013). 'The effect of service quality and price on satisfaction and loyalty of customer of commercial flight service industry, *world applied sciences journal*, Vol. XXIII (3): 354-359, 2013.

- Mardikawati,W., & Farida,N. (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*, Vol. II. No. 1 Maret 2013.
- Oentoro, D. (2012), *Manajemen pemasaran modern*, Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Pratama,Y. (2015).’Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen PO. Rosalia Indah di Palur Karanganyar dengan fasilitas sebagai variabel moderasi’. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. XV. April 2015, 181-188.
- Riduwan. & Kuncoro,E.A. (2011),*Cara mudah menggunakan dan memaknai path analysis*, Bandung: Alfabeta.
- Sandjojo, N. (2011),*Metode analisis jalur dan aplikasinya*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sarjono, H. & Julianita, W. (2013), *Spss vs Lisrel: sebuah pengantar, aplikasi untuk riset*, Jakarta: Salemba Empat.
- Setyaningrum, A., Udaya,J.&Efendi. (2015). *Prinsip-prinsip pemasaran*, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian* , Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati,K. (2011).’Pengaruh kualitas layanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan jasa transportasi kereta api eksekutif’, *Jurnal Management, Fakultas Ekonomi-Universitas Gunadarma*, 10207626.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori kuisisioner & analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen*, Edisi 1, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2012), *Pemasaran strategik*, Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2014), *Pemasaran jasa-prinsip, penerapan, dan penelitian*, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET
- Tjiptono, F.& Chandra.G. (2011). *Service quality dan satisfaction Edisi 3*, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

Tjiptono, F.& Chandra.G. (2016). *Service quality dan satisfaction Edisi 4*, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. (2017). *Pedoman penulisan tugas akhir skripsi di fakultas ekonomi bisnis UPN “veteran” Jakarta*. Jakarta: Lembaga Penelitian Dan Pemberdayaan Masyarakat.

Usman, H. & Sobari, N. (2013). *Aplikasi teknik multivariate untuk riset pemasaran*, Edisi.1, Jakarta: Pt. Rajagrafindo Persada.

Wendha,A.A.P., Rahyuda,I.K, & Suasana,I.G.A.K. (2013).’Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan garuda indonesia di denpasar’, *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. VII. No. 1 Februari 2013.

Yeung,I. (2012).’A study of passengers loyalty in a hongkong franchised bus company’, *Jurnal of Business and Policy Research*, Vol. VII. No. 3 September 2012 Special Issue. Pp. 78-87.

