

## DAFTAR REFERENSI

- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Anggraini, Fifin dan Anindhyta Budiarti. 2020. Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *JUPE Volume 08 Nomor 03 Tahun 2020*, 86 - 94
- Aramita, Finta. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pengguna Jasa Transportasi Cv Sempati Star Jurusan Medan – Banda Aceh. *USU Medan*. 2017
- Asma, Sedjai, Maliki Samir Baha Dine, Berbar Wafaa and Ainous Redouan 2018. The Effect of Perception Quality/Price of Service on Satisfaction and Loyalty Algerians Customers Evidence Study Turkish Airlines. *International Journal of Economics & Management Science Int J Econ Manag Sci* 2018, 7:1 DOI: 10.4172/2162-6359.1000503 Research Article Open Access ISSN: 2162-6359
- Byrne dan Barbara, 2015. *Structural Equation Modeling with AMOS : Basic Concepts, Applications, and Programming*, 2<sup>nd</sup> ed. New York: Routledge Taylor & Francis Group
- Fatmawati. 2014. Citra Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Rumah Sakit PKU Yogyakarta. *Jurnal Utilitas*, Vol. 12
- Ferdinand, Augusty. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, J. 2013. *Costumer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hair, Lamb. 2017. *Multivariate Data Analysis 6 Ed*. New Jersey: Pearson
- Hurriyati, Ratih. 2012. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ishaq, M. 2014. Role of Corporate Image, Product Quality and Customer Value in Customer Loyalty: Intervening Effect of Customer Satisfaction. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. ISSN 2090-4304
- Jogiyanto, Hartono. dan Willy, 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Kartono. 2014. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: PT Raja .
- Koontz dan Wehrich, 2015 *Manajemen*, Jilid dua, Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip. 2013 *Manajemen pemasaran, Edisi Milenium 2* .Jakarta. PT. Ikrar Mandiriabadi
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lovelock dan Wright. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Malayu, SP. Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nelloh, Liza Agustina Maureen, Sri Handayani, Mulyadi Wiguna Slamet and Adhi Setyo Santoso. 2019. Travel Experience on Travel Satisfaction and Loyalty of BRT Public Transportation. *The Asian Journal of Technology Management* Vol. 12 No. 1 (2019): 15-30 Doi: <http://dx.doi.org/10.12695/ajtm.2019.12.1.2> Print ISSN: 1978-6956; Online ISSN: 2089-791X.
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Riset Pemasaran*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Robbins, Stephen P. dan Coulter. 2012. *Management*. 11th. USA Prentice Hall.
- Said, Lambang Basri, Samat Latupono dan Hawah 2018. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Busway. *Jurnal Teknik Sipil MACCA* ISSN 2541-0148
- Saladin, Djaslim. 2015. *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Bandung,. Linda Karya
- Samboro, dkk. 2012 Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Cafe Gedhang Ganteng di Jalan Mayjen Panjaitan Malang. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*. Vol. 11, No. 1.
- Santoso, Singgih 2016. *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. Jakarta : Elexmedia
- Sekaran, Uma. 2017. *Research Methods for Business*. New York. John Wiley & Sons, Inc
- Silalahi, Ulber. 2015 *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Slameto. 2013 *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sriyanto, Agus dan Ditto. 2018, Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Publik Bus Transjakarta Koridor 13 (Ciledug – Blok M). Vol. 7 No. 1 April 2018 ISSN: 2252-6226
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryani dan Hendriadi. 2015 *Metode Riset Kuantitatif : Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Edisi Pertama, Cetakan ke-1, PT. Fajar Interpratama Mandiri, Jakarta

- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, Jakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy dan Diana. 2015. *Kepuasan Pelanggan : Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Jakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Umar, Husein. 2015. *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Usman. 2014. *Asas-Asas Manajemen*. Depok: Katalog Dalam Terbitan. (KDT).
- Erna S. Imaningsih dan Santi M. Fathonah. 2018. The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Consumer Loyalty of Transjakarta Bus  
*Journal of Marketing and Consumer Research* [www.iist](http://www.iist) ISSN 2422-8451 An International Peer-reviewed Journal Vol.50, 2018
- Wahyuningsih, Ayu dan Endah Wartiningsih. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumenn Pengguna Trasnportasi Umum Transjakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta). *Epigram Vol. 15 No. 1 April 2018*
- Walgito, 2014 *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta:Andi

