

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. C. Y. Liong, *Sukses Meraih Bisnis*, Jakarta: PT Kompas Media Nusantara, 2010.
- [2] D. M. Arzena, "Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang," *Jurnal Manajemen*, vol. 2, no. 2, p. 2, 2013.
- [3] H. B. Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2010.
- [4] E. M. Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013.
- [5] F. Tjiptono, dan G. Chandra, *Pemasaran Strategik edisi 3- Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, Hingga e-Marketing*, Jakarta: Andi Offset, 2017.
- [6] Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2016.
- [7] A. W. Nugroho, B. Sudaryanto, "Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang (Studi Kasus di Hira Cargo Cabang Semarang)," *Diponegoro Journal Of Management*, vol. 2, no. 3, pp. 1-9, 2013.
- [8] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2014.
- [9] P Kotler dan K L Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid-2, Edisi 13*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- [10] H. B. Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: C.V Alfabeta, 2016.
- [11] R. Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [12] Z. V. M. Britner dan GremIer, *Service Marketing*, McGraw-Hill International Edition, 2013.
- [13] Andriansyah, *Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori*, Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015.
- [14] A. Salim, *Manajemen Transportasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- [15] C. Lovelock, J. Wirtz, dan J. Mussry, *Pemasaran Jasa- Perspektif Indonesia Jilid 2 Edisi Ketujuh*, Erlangga, 2013.
- [16] R. Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: CV Alfabeta, 2010.
- [17] F. Tjiptono, dan A. Diana, *Pemasaran Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.
- [18] A. Fermady, "Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen(The Influence of Service Performanve on Consumer Loyalti)," *Digest Marketing*, vol. 1, no. 1, p. 17, 2015.

- [19] E. P. Putra, S. Yonaldi dan Y. Chandra, "Analisis Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa POS EXPRESS Di Kota Padang," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 6, no. 1, p. 5, 2015.
- [20] M. E. Pongoh, "Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado," *Jurnal Emba*, vol. 1, no. 4, p. 94, 2013.
- [21] Erwin dan Tumpal , "Kontribusi kualitas jasa, kepercayaan dan kepuasan konsumen dalam menciptakan loyalitas konsumen JNE Apartemen Gading Mas," *Jurnal Manajemen*, vol. 13, no. 2, p. 147, 2017.
- [22] N. Qomariah, "Pengaruh Kinerja Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur," *Jurnal Aplikasi Manajemen* , vol. 10, no. 1, p. 185, 2012.
- [23] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,dan R & D)*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [24] E. Hairany, dan M. Sengen, "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan Dan Sertifikasi Batu Mulia (LPSB) Di Martapura Kabupaten Banjar," *Jurnal Wawasan Manajemen*, vol. 2, no. 3, p. 258, 2014.
- [25] F. Tjiptono, dan G. Chandra, *Pemasaran Strategik Edisi Kedua*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012.
- [26] I. J. Sembiring, A. Kusumawati, "Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald,s MT.Haryono Malang)," *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 15, no. 1, p. 7, 2014.
- [27] M. Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana, 2014.
- [28] Suwartono, *Dasar- Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- [29] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Edisi Kedelapan*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- [30] D. Sunyoto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Jakarta: PT. Buku Kita, 2016.
- [31] M. N. Indah , *Statistik Deskriptif dan Induktif*, Yogakarta: Graha Ilmu, 2010.
- [32] A. A. Wardhana, S. Hudayah dan S. Wahyuni, "Analisis kinerja layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah," *Jurnal Manajemen*, vol. 9, no. 1, p. 6, 2017.
- [33] Adriza, *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi yang Berbasis Vokasi (Dilengkapi dengan Hasil Penelitian Menggunakan SEM)*, Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- [34] T. Abdullah, F. Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- [35] F. Tjiptono,dan A. Diana, *Pelanggan Puas? Tak cukup!*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2015.