

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, 2003. *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang : Salemba Empat
- Irawan, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007. *Marketing Manajemen* Eleventh Edition. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan. PT. Indeks : Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Marketing Manajemen* Twelfth Edition. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan. PT. Indeks : Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Marketing Manajemen* Thirteenth Edition. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. PT. Gelora Aksara Pratama : Jakarta
- Kotler, Philip dan Garry Amstrong, 2012. *Manajemen Pemasaran*, Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia*, Salemba Empat, Jagakarsa, Jakarta.
- Lupiyoadi, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba empat, Jagakarsa, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Malhotra, Naresh. K, 2009. *Marketing Research : An Applied Orientation* Fourth Edition. Diterjemahkan oleh Soleh Rusyadi Maryam. PT. Indeks : Jakarta.
- Regina Kirana Christy. 2013. *Pengaruh Sikap ke Media Sosial Terhadap Brand Image Serta Dampaknya Pada Minat Baca Pembaca Media Online Detik.com*.
- Ridwan dan Kuncoro,. 2014. *Cara Menggunakan dan Membuat Path Analysis*. Bandung : Alfabeta

- Sekaran, Uma. 2007. *Research Methods for Business* Fourth Edition. Penerbit Salemba Empat : Diterjemahkan oleh Kwan Men Yon. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Cv. Bandung.
- Tjptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Keenam. Yogyakarta, Penerbit Andy.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Cetakan Keenam. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal :

Bastian, 2014. “Analisa Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Merek Ades PT. Ades Alfindo Putra Setia.” *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 2. No. 1. 2014.

Donney dan Canon, Aydin, S., Ozer, G., and Arasil, O. 2005. “Customer Loyalty and the Effect of Switching Costs as A Moderator Variable : A Case in the Turkish Mobile Phone Market, “*Marketing Inteligence & Planning*, Vol. 23, No. 1, P.89.

Fang dan Marinkovic 2012 dalam Haryono 2015. “The Effects of Services Quality on Costumer Satisfaction, Customer Delight, Trush, Repurchase Intention, and Word of Mouth.”*Europen Jurnal of Business and Managemen*. ISSN 2222-1905 (Paper) 2222-2839 (online). Vol.7, No. 12, 2015.

Fuad, 2016. “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Bus Trans Jogja DI Yogyakarta.” *Jurnal Manajemen*. Vol. 1, No.1, Maret 2016.

Kaveh, 2012 dan Fang, 2011 dalam Haryono, 2015. “The Effects of Services Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight, Trust, Repurchase Intention, and Wort of Mouth. “*European Jurnal of Business ang Managemen*. ISSN 2222-1905 (Paper) 2222-2839 (Online). Vol. 7, No. 12, 2015.

Kurniawati, Suharyono, dan Kusumawati, 2014. “Penageruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Study pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang)”’. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 14, No.2, 2014.

Mosavi dan Ghaedi 2002, Zhou *et al* 2010, Santos dan Fernandes 2008. Ha 2010, Yoon 2002, Bloemar 2002, Kennedy 2001, dan Crosby 1990 dalam Haryono 2015. tentang “*Teh Effects of Services Quality on Customer Satisfaction, Customer Delight, Trust, Repurchase Intention, and Word of*

Mouth.” Eurupeon Jurnal of Business ang Managemen. ISSN 2222-1905 (Paper) 2222-2839 (Online). Vol. 7. No. 12. 2015.

Nandya Ayu Putri, Zainul Arifin, Wilopo (2015). “Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Switching Barrier terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya Tahun 2014/2015 Pengguna Smartphone Samsung).” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 32. No. 1. Maret 2016.

Norhemaya, 2016. “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Kasus Online Store Lazada.co.id)” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Marketing Manajemen*. Twelfth Edition. Diterjemahkan oleh. 30. No. 1. Juni 2016.

Rizan, Saidai dan Sari, 2012. “Pengaruh Brand Image dan Brand Trust terhadap Brand Loyalty Teh Botol Sosro (Survei Konsumen Teh Botol Sosro di Food Court ITC Cempaka Mas, Jakarta Timur).” *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol. 3. No. 1. 2012.

Walandau, Mekel dan Soegot, 2014. “Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Nasabah Bertransaksi *E-Banking* melalui Kartu Debit Taplus BNI.” *Jurnal EMBA*. Vol. 2. No. 2. Hal. 1261-1271 Juni 2014.

Internet :

Dishub, Supir Bus Sumber Kencono Desak Perbaikan Time Table Terminal.

<http://Dishubllaj.jatimprov.info>. 15 Januari 2013.

Nurul Arifin. 2013, 2014, 2015, 2016. Daftar Kecelakaan Bus Sumber Kencono atau Sumber Selamat 4 Tahun terakhir. Tgl: 17 Feb 2016. Waktu: 09:00.

(<http://news.okezone.com>).

Zainal Efendi, 2013, 2014, 2015, 2016. Pasca Kecelakaan Maut Jumlah Penumpang Sumber Kencono atau Sumber Selamat Normal. Tgl: 14 Maret

2016. Waktu : 09:00. (<http://detiknews.com>).