

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Irawan, Prasetya. (2000). *Logika dan Prosedur Penelitian*. Jakarta: Infomedika.
- Istijanto. (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler dan Gary Amstrong. (2010). *Principles of Marketing 13th Edition*. New Jersey : Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Payne, Adrian. (2000). *The Essence of Services Marketing*. Yogyakarta: ANDI and Pearson Education (Asia) Pte. Ltd.
- Riduwan. (2008). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta.
- Salim, Abbas. (2002). *Manajemen Transportasi*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2008). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Zeithmal, Valarie and Binner. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.