

DAFTAR PUSTAKA

- Dabholkar, P. A. 2000. *Framework For Service Quality*. Boston; Sage Publications
- Gambaran Umum.2015.<https://www.bluebirdgroup.com>, di akses tanggal 03 april 2015
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta; PPM
<http://newsletter.marsindonesia.com/2013/05/10/bisnis-taxi-regular/>, di akses tanggal 01 juni 2015
- Hutasoit, C. S 2011. *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*. Jakarta; MagnaScript Publishing
- Kotler, Philip& Armstrong Gary. 2008. *Prinsip- Prinsi Pemasaran Jilid 1-12/E*. Jakarta; ErlanggaPearson Education.
- Kotler, Philip& Armstrong gary. 2012. *Principles of Marketing*. Boston; Pearson Education.
- Kotler, Philip& Keller Kevin Lane. 2009. *Marketing Management*. Pearson Education; Harlow.
- Kotler, Philip& Keller Kevin Lane. 2011. *Marketing Management*. Pearson Education; Harlow.
- Kotler, Philip& Keller Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. Pearson Education; Harlow.
- Latar Belakang.2015.<https://qyut.wordpress.com>, di akses tanggal 28 april 2015
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa; Teori Dan Praktik*. Jakarta; Salemba 4
- Riduwan, dan Kuncoro. 2011. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung; Afabeta
- Sandjojo, Nidjo. 2011. *Metode Analisis Jalur (Path Analysis)*. Jakarta; Pustaka Sinar Harapan.Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*.Jakarta; Salemba 4.
- Sekaran. 2011. *Research Methods For Business*.Jakarta; Salemba 4
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung; Alfabeta

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung; Alfa Beta
- Sumarni, Murti, dan Salamah Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta; Andi
- Sunjoyo. 2013. *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Bandung; Alfabeta
- Tjiptono, Fandy&Andi Gregorius Chandra. 2008. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI; Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy&Andi Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI; Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy& Andi Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI; Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta; Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Service Managemen; Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta Andi
- Tjiptono, Fandy.2009. *PemasaranJasa :Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta; Penerbit Andi Offset.
- www.info-pikiran-rakyat.com, di akses tanggal 01 juni 2015
- Yamit,Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas; Produk Dan Jasa*. Yogyakarta; Ekonisia.
- Zeithaml A. Valerie. 2000. *Services Marketing; Integrating Costumer Focus Across The Firm-5/E*. Boston; McGraw-Hill