

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Alma, Buchari. (2004). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Jasfar, Farida .(2000). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu (Ed. 1)*. Jakarta : LPFE USAKTI
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Jilid 1)*. Terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran (Jilid 1)*. Terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran (Jilid 2)*. Terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher H. & Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks
- Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Payne, Adrian. (2000). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Saladin, Djaslim dan Herry A. Buchory. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Sarwono, Jonathan (2007). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS (Ed. 1)*. Yogyakarta: Andi.
- Schiffman, Leon dan Leslie L. Kanuk.(2008). *Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sekaran, Uma.(2007). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Ed. 4, Jilid II)*. Jakarta:Salemba Empat.
- Sugiyono (2010). *Statistika untuk Penelitian (Cetakan ke-17)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk penelitian*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. (2012). *Model Analisis Jalur Untuk Riset Ekonomi*. Bandung: Yrama Widya.
- Supranto, J dan Nandan Limakrisna. (2011). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran (Ed. 2)*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Taniredja, Tukiran dan Hidayati Mustafidah. (2011). *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- Tjiptono, Fandy dan Anatasia Diana. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra.(2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran (Ed. 3)*. Yogyakarta: Andi.

Yazid.2003.*Pemasaran Jasa (Ed. 2)*.Yogyakarta: Ekonisia.

2. Jurnal

Sundartik. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Periklanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menabung Pada PT BPR Semarang Margatama Gunadana Di Semarang. Skripsi Sarjana pada FEM Universitas Negeri Malang.*

[Online].<http://emilianshah.file.wordpress.com/2011/08/pengaryh-kualitas-pelayanan-daniklan1.pdf> [17 Agustus 2013].

Kurniasari, Ariana dan Cholichul Hadi. (2012). *Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa oleh Konsumen Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda AHASS UD. Ramayana Motor Surabaya.*

[Online].eprints.undip.ac.id/39200/1/KURNIASARI.Pdf [17 Agustus 2013].

3. Internet

Blue Bird Group (2013). *Sejarah Perusahaan.*

[Online].<http://www.bluebirdgroup.com/id/about/history> [1 Agustus 2013].

Blue Bird Group (2013). *Visi & Misi.*

[Online].<http://www.bluebirdgroup.com/id/about/vision-mission> [1 Agustus 2013].

Blue Bird Group (2013). *Nation Wide - Bandung.*

[Online].<http://www.bluebirdgroup.com/id/category/nationwide> [1 Agustus 2013].

<http://www.androidfree.net/img2/blue-bird-taxi-reservation.png> [1 Agustus 2013].

http://www.indonesia.travel/industry/image/product/17/ori_t_trans_blue_img.jpg [1 Agustus 2013].

Sardin. (2013). *Konsep Populasi dan Sampling, serta Perhitungan Varians.*

[Online].http://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=rumus%20iterasi%20dalam%20menentukan%20sampel&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CCoQFjAB&url=http%3A%2F%2Ffile.u-pi.edu%2FDirektori%2FFIP%2FJUR.%20PEND.%20LUAR%20SEKOLAH%2F197108171998021-SARDIN%2FBahan%2520Statistika%2FKONSEP%2520POPULASI%2520DAN%2520SAMPLING.doc&ei=ofXuUYbFMYWzrgetwIDYDg&usg=AFQjCNEc8SshuP22ZbvYFMDkel_t_39yUSw&bvm=bv.49641647,d.bmk [15 Juni 2013].