

DAFTAR PUSTAKA

- Aganda, Friska & Farida, Naili. (2009). *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kesadaran Merek dan Switching Barrier terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkom Flexi (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang)*, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Afifah, Riana. (2011, 14 Desember). Tiap Hari Bertambah 1.068 Motor dan 216 Mobil . Megapolitan. Kompas (Online). Tersedia: <http://megapolitan.kompas.com> (16 Januari 2013).
- Ashanti, Weny. (2010). *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas yang dirasakan terhadap nilai yang dirasa, kepuasan, dan loyalitas nasabah pada industri jasa asuransi di Surabaya*. Skripsi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya: diterbitkan.
- Badan Pusat Statistik. (2011) . Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya di Jawa Barat tahun2007-2011 (Online). Tersedia: <http://jabar.bps.go.id> (15 Januari 2013).
- Badan Pusat Statistik. (2012). Jumlah Penumpang Kereta Api, 2006-2012 (Ribu Orang) (Online). Tersedia: www.bps.go.id.(16 Januari 2013)
- Bahri, Dinda Monika Mediana. (2010). *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas Nasabah*. Skripsi pada Universitas Diponegoro Semarang: diterbitkan.
- Diab, Balqis. (2009). *Analisis Pengaruh Nilai pelanggan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dalam*

meningkatkan Retensi pelanggan. Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang: diterbitkan.

Griffin, Ricky W dan Ronald J. Ebert. (2009). *Business* (8th ed). New Jersey: Practice Hall

Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Cetakan ke tiga). Bandung: Alfabeta

Hafeez , Samraz & Bahtiar, Muhammad. (2012) *.The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customers Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan, International Journal of Business and Social Sciene*, 3(16). 200-209.

Helistyani, Listien, Winoto, Yunus & Rohman, Asep Saeful. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Informasi Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Speedy Kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1). 1-14.

Herdiyan. (2011,19 Maret) Travel shuttle to shuttle Bandung-Jakarta Jadi Primadona. *Bisnis Jabar* (Online). Tersedia <http://bisnis-jabar.com/>. (24 November 2012)

Ishaq, Muhammad Istiaq. (2012) *Perceived Value, Service Quality, Corporate Image dan Customer Loyalty: Empirical Assessment From Pakistan.Serbian, Journal of Management*, 7(10). 25-36.

Jasfar, Farida. (2009) *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu.* (Edisi ke dua) Jakarta: Ghalia Indonesia

Podding, Syahrudin. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Flexy di*

Kota Bandung. Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Pasca Sarjana Institut Manajemen Telkom.

Priyatno, Dwi. (2011). *Buku Saku SPSS (Analisis Statistika Data Lebih Cepat, Efisien, dan Akurat)* (Cetakan Pertama). Yogyakarta: Mediakom

Kheng, Lo Liang, Mahaman Osman, Ramayah, T, *et.al.* (2010) . *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia, International Journal of Marketing Studies*, 2(2). 57-66

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke 13). Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2012). *Marketing Management* (Fourteenth Edition). Pearson Education, Inc. Upper Saddle River, New Jersey.

Krejcie, Robert V & Morgan, Darley W. (1970). *Determining Sample Size For Research Activities, Educational and Psychological Measurement*, 30, (607-610)

Kusumawati. (2008). *Customer Perceived Value dan Hubungannya Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan, Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(1), 50-61.

Lia. (2012, 30 April). Selama 2012, 13 Juta Kendaraan Sesaki Jakarta.Merdeka(Online).Tersedia:
<http://www.merdeka.com/jakarta/selama-2012-13-juta-kendaraan-sesaki-jakarta.html> (16 Januari 2013)

Marketers, (2011) Pemenang Indonesia Brand Champion.Award 2011 Kategori Transportasi dan Logistik (Online). Tersedia:<http://the-marketeers.com>. (24 November 2012)

- Nurhikmat, Eki. (2008, 9 Desember). Tiba-tiba Keberangkatan Travel X-Trans Batal. Suara Pembaca (Online). Tersedia: <http://suarapembaca.detik.com/read/2008/12/09/113546/1050261/283/foto/foto/index.html>. (16 Januari 2013)
- Sadi. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Poduk Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Tesis pada Program Studi Magister Agribisnis Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang: diterbitkan.
- Shoki, Mohd, Fen, Hiew Sok, & Ismail, Khalid (2012). *Relationship Between Customers Perceived Value, Satisfcation ann Loyalty Of Mobile Phone Users, International Journal of Business and Economic*, 1(1). 126-132.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. (2010). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Sarjoni, Haryadi & Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. (Cetakan ke satu). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. (Cetakan ke sepuluh). Bandung: CV Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna & Endryanto, Poly . (2012). *Statistka Untuk Penelitian* (Edisi kedua). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setyorini, Winarti. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Mahkota di Pangkalanbun, Jurnal Ilmu-ilmu Social*, 3(1), 167-177.

- Sonjaya. (2011, 5 April). Aturan Xtrans Yang Aneh. Suara Pembaca (Online). Tersedia: <http://suarapembaca.detik.com/commentpaging/2011/04/05/110831/1608762/283/1/aturan-travel-xtran-yang-anehaturan>. (16 Januari 2013)
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management* (Edisi ke dua). Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorious. (2011). *Service Quality & Stisfaction* (Edisi ke tiga). Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tri. (2012, 15 Oktober). Jumlah Kendaraan di Jakarta Capai 6,1 Juta Unit. Antara News (Online). Tersedia: <http://www.antaranews.com/berita/338778/jumlah-kendaraan-di-jakarta-capai-61-juta-unit> (16 Januari 2013)
- Usman, Husaini & Akbar, R. Purnomo Setiady. *Pengantar Statistika* (Edisi ke dua). Jakarta: Bumi Aksara.
- Xtrans. (2012). Sejarah Xtrans *Shuttle* (Online). Tersedia: <http://www.xtrans.co.id/>. (24 November 2012).
- Xtrans. (2012). Visi Misi dan Tujuan (Online). Tersedia: <http://www.xtrans.co.id/>. (24 November 2012).
- Xtrans. (2012). Info Perusahaan (Online). Tersedia: <http://www.xtrans.co.id/>. (24 November 2012).
- Xtrans. (2012). Sekilas Tentang Xtrans (Online). Tersedia: <http://www.facebook.com/pages/XTrans/12338223439859>. (24 November 2012).

Xtrans. (2012). Produk dan Layanan (Online). Tersedia:
<http://www.xtrans.co.id/>. (24 November 2012).

Zeithaml, Valarie. Birner, Jo Mary and Gremler, D Dwayne
(2009). *Services Marketing*. (Fifth Edition). McGraw-Hill
International Edition.