

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M & Muhaidin, A Sambas.(2011). *Dasar-dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Pustaka Setia
- Arikunto, Suharsimi.(2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi 5* .Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar N. (2003). *Basic Econometrics*” fourth edition McGraw-Hill, New York.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip Prinsip Pemasaran* Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller K (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller K (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kusnendi. (2008). *Model-Model Persamaan Struktural*. Bandung : Alfabeta
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service Marketing – People, Technology, Strategy*. (7th edition) New Jersey, United States: Pearson Education
- Matondang, Zulkifli. (2012). *Analisis Jalur (Path Analysis)*.tersedia : <http://www.zulkiflimatondang.com> [23 Agustus 2014]
- Mulyana, Iman. (2009). *Citra Perusahaan* tersedia : <http://www.slideshare.net/imanmulyana/citra-perusahaan> [8 April 2013]
- Nova, Firsan. (2011). *Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta : Rajawali Press
- Riduwan & Akdon. (2010). *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Cetakan Keempat. Bandung : CV Alfabeta
- Riduwan & Kuncoro.(2007). *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung: CV Alfabeta
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodeologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi keempat: Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Sekaran, Uma. (2007). *Metodeologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi keempat: Buku 2. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. (2008).*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan Keempat. Bandung: CV.Alfabeta
- Sugiyono.(2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV.Alfabeta
- Sutojo, Siswanto. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT Damar Mulia Perusahaan
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Ed: 3) Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein .(2008).*Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.Jakarta : Raja Grafindo Persada

Jurnal

- Assegraff, Mohammad.(2009).*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT Garuda di Kota Semarang)*. *EKSOBIS Vol.10, no 2, 171 – 196*. Retrived from www.digilib.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak-130833.pdf
- Atsatalada,Nanda & Mudiantono. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PO Sumber Alam (Studi kasus pada penumpang bus Sumber Alam jurusan Yogyakarta-Jakarta)*. *Diponegoro Journal Of Management Volume 1, Nomor 1, Halaman 200-21*. Retrived from <http://eprints.undip.ac.id/36191/1/ATSATALADA.pdf>

- Elgin and V. R. Nedunchezian. (2012). *An Analytical Study into the Effect of Service Quality on the Perception of Domestic Airline Image with Special Reference to Frequent Fliers at Trivandrum City in India*. European Journal of Social Sciences ISSN 1450-2267 Vol.29 No.4, pp. 521-527. Retrived from ijtte
- Hu, Kai Chieh and Huang, Mei Chieh (2011). *Effects of Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer's Satisfaction and Loyalty of Air Cargo Terminal*. International Journal of Operations Research Vol.8, No. 4, 36-47. Retrived from orstw
- Nurfanti, Yulivieta. (2009). *Faktor-Faktor Kualitas Layanan Yang Dipertimbangkan Pelanggan (Studi Pada Angkutan Umum Taksi di Malang)* WACANA Vol.12 No.4. Retrived from <http://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/160>
- Sukmawati, Kartika. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api EKSEKUTIF*. Retrived from <http://repository.gunadarma.ac.id/handle/123456789/1232>
- Sumaedi, Sik. Yuda Bakti, I Gede Mahatma. Yarmen, Medi. *The Empirical Study Of Public Transport Passenger' Behavioral Intentions: The Roles Of Service Quality, Perceived Sacrifice, Perceived Value, And Satisfaction (Case Study: Paratransit Passengers In Jakarta)*. International Journal for Traffic and Transport Engineering, 2012, 2(1): 83 – 97. Retrived from ijtte
- Tumpal P, Handro. (2012). *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Management Analysis Journal 1 (1). Retrived from <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Yeung, I M H (2012). "A Study of Passengers' Loyalty in a Hong Kong Franchised Bus Company", Journal of Business and Policy Research, World Business Institute, Australia, 7, 3, 78-87. Retrived from wbiaus

Skripsi

- Agustina, Vina. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office)*. Skripsi pada Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro: Universitas Diponegoro
- Dharmadewi A, Ni Putu Cempaka. (2011). *Pengaruh kewajaran harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia*. Tesis pada Program Pasca Sarjana Universitas Udayana Denpasar: Universitas Udayana Denpasar
- Fahmi, Hifmi Ali. (2009). *Analisis pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi PT Garuda Indonesia Airways di Jakarta*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran : UPN Veteran
- Muharam, Husni. (2010). *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Customer Satisfaction Dan Dampaknya Terhadap Corporate Image Pada Bank Perkreditan Rakyat Karyajatnika Sadaya (BPR KS) Cabang Garut*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Garut: Tidak Diterbitkan
- Mutia, Mira Nur. (2008). *Citra Pelayanan Jasa Kapal Penumpang PT Pelni Office Jakarta*. Skripsi pada Program Studi Komunikasi Dan Pengembangan Masyarakat Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor : IPB
- Pratiwi, Ade Duana. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Kaligungmas Kelas eksekutif Pada PT KAI DAOP 4 Semarang*. Skripsi pada Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro: Universitas Diponegoro

Yuda, Hendra Sukma. (2011). *Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Untuk Menggunakan Jasa Transportasi Bus PT. ALS Rute Medan – Padang*. Skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi universitas Sumatera Utara : USU

Internet

- Haltebus.com © Copyright. (2013).“Signature Class, KenyamananKelas”.<http://www.haltebus.com/detail54.html> [22 April 2013]
- Kaskus. (2014). [NEW THREAD] Info Rute dan Tarif Bis for Travellers. kaskus.co.id/show_post/50b32ff6516ea1a213000141/4/ [19 Agustus 2014]
- Nusantara. (2013). History. [Online]. <http://nu3tara.com/about/1-history.html> [23 April 2013]
- Nusantara. (2013). PO Nusantara. [Online]. <http://nu3tara.com/about/7-po-nusantara.html> [23 April 2013]
- Nusantara. (2013). Visi dan Misi. [Online]. <http://nu3tara.com/about/2-visi-dan-misi.html> [23 April 2013]
- Nusantara.(2013).Sejarah perjalanan panjang dari masa ke masa. [Online]. <http://www.facebook.com/photo.php?fbid=371132242990829&set=pb.231560860281302.2207520000.1377109473.&type=3&theater> [23 April 2013]
- Nusantara. (2013). Logo. [Online].<https://twitter.com/ponusantara> [24 April 2013]
- Nusantara. (2014). Permohonan Maaf. [Online].<https://facebook.com/nu3tara/posts/299900313447356>[19 April 2013]
- Nusantara. (2013). Signatrue class. [Online} <http://apbnu3tara.wordpress.com/2012/11/02/signature-class/> [24 April 2013]
- Suara Merdeka “Inovasi Layanan” (2012). [online] <http://suaramerdeka.com/v1/index.php/read/cetak/2011/08/11/155814/InovasiLayanan>[22 april 2013]