

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. *Marketing*. Yogyakarta: Penerbit MedPress, 2008.
- Boone & Kurtz. *Contemporary Management*. United States: Cengage Learning, 2015
- Christopher Lovelock., Jochen Wirtz., dan Jacky Mussry. *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Danang Sunyoto. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Pelanggan* Yogyakarta: CAPS, 2012
- Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*, Malang: Banyumeda Publishing, 2008
- <http://www.transjakarta.co.id/about.php?q=54XNwtzR3A> (Diakses tanggal 27 April 2016 pukul 12.54 WIB)
- <https://www.scribd.com/doc/93225927/Dimensi-Kualitas-Layanan-Konsep-dan-Perkembangannya> (Diakses pada tanggal 11 Juni 2016, pukul 12.25 WIB)
- <http://www.pengertianku.net/2015/03/pengertian-populasi-dan-sampel-serta-teknik-sampling.html#> (Diakses tanggal 24 Mei 2016 pukul 12.50 WIB)
- J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. edisi kedua belas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. edisi ketiga belas. Jilid 1. Erlangga, Jakarta, 2013.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. edisi ketiga belas. Jilid 2. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prehalindo, 2010.
- Kotler & Keller. *Marketing Management* (United States : Pearson Education, Inc., 2012

Kotler, Philip. *Marketing Management*. 11th Edition. New Jersey: Prentice Hall Int'l, 2015.

Kotler dan Amstrong, *Marketing Management*. United States: Pearson Education, Inc., 2015.

Lovelock., Christopher.H., dan Wright,Lauren.K. *Manajemen Pemasaran Jasa*, akarta: Indeks, 2012.

M.N. Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. edisi kedua. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Parasuraman. Valerie.A.Z dan Berry. *Delivering Quality Service*, Jakarta: *McMila*, 2011.

Purnama Putera, Erik. *Transjakarta Buka 37 Rute*. Koran *Republika*. 19 April 2016.

Ratih Hurriyati, *Service Marketing*, (Jakarta: Alfabeta, 2008.

Rosalina, Puteri. *Transjakarta Belum Menjadi Andalan Ibu Kota*. Koran *Kompas*. 14 Januari 2015.

Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010.

Schiffman, Leon., G and Kanuk., dan Leslie Lazar. *Customer Behavior 8th edition*. United States: Pearson Prentice Hall. 2009.

Sugiyono. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Tomy Wijaya. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta, Indeks, 2011.

Uma Sekaran. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. (Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Wirtz & Lovelock. *Services Marketing : People, Technology, Strategy. Seventh Edition*. United States: Pearson Education, Inc ., 2011.

Zeithaml, Valerie A. dan Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Inc, Int'l Edition, 2012.