

DAFTAR PUSTAKA

- Angel, *et al.* *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Jilid 1. Jakarta: Binarupa Aksara. 2010.
- Dharmayanti, Diah. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga. 2008.
- Hajat, Nurahma, et al. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta. 2006.
- Hurruyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta. 2011.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall. 2008.
- Kotler, Philip. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall. 2010.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management Global Edition* England: Pearson. 2012.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga. 2012
- Peter dan Olson. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta; Gelora Aksara Pratama. 2008
- P. Siagian, Sondang. *Manajemen Strategik*, Jakarta: Bina Aksara, 2011.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2010.
- Richard, Daft L. *Management*. Jakarta : Salemba Empat. 2010.
- Sekaran, Uma. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat. 2010
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, Bandung : Alfabeta, 2010.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia Publishing. 2008.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset. 2008.

Transjakarta Busway, BLU. *Buku Profil Transjakarta*. Jakarta: BLU Transjakarta Busway. 2012.

Zeithaml, Valarie A. and Mary Jo Bitner, *Services Marketing*. Singapore: Mc Graw Hill. 2010.

SWOT analysis, http://en.wikipedia.org/wiki/SWOT_analysis (diakses tanggal 7 April 2012 pukul 09.10 WIB)