

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Griffin, Jill. 2003 *Customer loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga: Jakarta

Jogiyanto. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE. Yogyakarta

Kotler, Philip (2000), *Marketing, (pemasaran) Jilid satu, Cetakan kedelapan, Penyunting Bahasa Herujati Purwoko*. Penerbit Erlangga, Jakarta

Kuncoro, Muchajad, (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: Salemba Empat.

Monier, H.S.A, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Edisi I , Cetakan kedua bumi Aksara :Jakarta 2002

Murdoko Hari Widjio. 2007. *Great Customers Service*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, Edisi Millenium, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta

Nasution, M.N.(2004). *Manajemen Transportasi*, Edisi Kedua Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta

Salim, H.A.Abbas (2000). *Manajemen Transportasi*. Edisi Kelima, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Sarwono, Jonathan 2006. *Paduan Cepat dan Mudah SPSS*. Jakarta: CV. Andi OFFSET.

Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Buku 2. Salemba Empat: Jakarta.

Setiadi, J. Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenada Media.

Situmorang, Safrizal Helmi. 2008. *Analisis Data Penelitian Menggunakan program SPSS*. USU Press. Medan.

_____. 2009. *Bisnis : Perencanaan & Pengembangan*. USU Press. Medan.

_____, Syafrizal Helmi, Iskandar Muda, Doli M. Ja'far Dafimunte, Fadli dan Fauzie Syarif. 2010. **Analisis Data : Untuk Riset Manajemen dan Bisnis**. Medan : USU Press.

Sugiyono (2005). **Metode Penelitian Bisnis**, Cetak ke Kedelapan, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sutisna & Teddy Pawita. 2001. **Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran**. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy. 2005. **Pemasaran Jasa**, Edisi Pertama. Penerbit Bayumedia Malang.

Umar, Husein. 2004. **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Edisi Keenam. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

INTERNET :

<http://www.starberita.com> 31 Desember. pukul 15:26 wib

<http://www.hambatan/perusahaan/jasa/transportasi.co.id//februari2012>

<http://pelayananperusahaan.ac.id/user//februari2012>