

DAFTAR PUSTAKA

- Akhter, W., A. S. Abbas., I. Ali., dan H. Afzal. 2011. "Factors Affecting Customer Loyalty in Pakistan", *African Journal of Business Management*, ISSN 1993-8233, Vol. 5, No. 4, pp. ISSN: 1167-1174, 18 February 2011
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K.K., Zhanga, J. (2010). Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China, *International Journal of Information Management*, Vol.30 pp. 289–300
- Ferdinand, A. 2009. *Structural Equation Modeling*. Semarang : Undip.
- Hidayat, T., dan N. Istiadah. 2011. *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 19 untuk Mengolah Data Statistik Penelitian*. Semarang: Media Kita.
- Ishak, A., dan Z. Luthfi. 2011. "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi *Switching Costs*", *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No. 1, Januari 2011
- Istijanto, 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Irawan, Hadi. 2009. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik, Edisi Pertama*, Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, A. S. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa dan. Transportasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Malholtra, N. K. 2010. *Marketing Research: An Applied Approach*. Harlow: Prentice Hall.
- Rahman, M. L., dan A. Jalil. 2014. "Exploring Factors Influencing Customer Loyalty: An Empirical Study on Malaysian Hypermarkets Perspective", *British Journal of Applied Science & Technology*, 4(12): 1772-1790, 2014

Sam, M. F., dan M. N. Tahir. 2009. "Website Quality And Consumer Online Purchase Intention Of Air Ticket. *International Journal of Basic & Applied Sciences*, 9 (10), 20-25.

Sari, D. M., dan E. S. Rini. 2013. Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas UD. Delvi Planet T-Shirt Central Pasar Medan. *Skripsi*. Medan : USU.

Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R & D*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Jasa*. Jatim: Bayumedia Publising.

Tjiptono, F., dan G. Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. New Jersey : Prentice Hall Inc

Tjiptono, F., G. Chandra. 2012. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset

Waluyo, M. 2011. *Panduan dan Aplikasi Structural Equation Modelling*. Jakarta: PT. Indeks.

www.infobanknews.com Infobanknews. 2012. *Dominasi Kendaraan Bermotor dan Alat Berat*. Pengamat Ekonomi Januari 2012. <http://www.infobanknews.com/2012/01/dominasi-kendaraan-bermotor-dan-alat-berat/>