

## DAFTAR PUSTAKA

- Haryono, Sigit. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Transportasi*. Vol 7 No 1 Juli 2010.
- Edvardsson, B., Gustafsson, A. and Roos, I. (2005). Service portraits in service research – a critical review. *International Journal of Service Industry Management*. (forthcoming).
- Efendi, Yusuf. 2010. *Analisis Kepuasan Penumpang Bus TransJogja*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Haksever ., C. et al. 2000. *Service Management and Operations*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Handi, Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Handriana, T. 1998. *Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya*.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Marliana, Sonya. 2008. Integrasi Servqual dan Qfd untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa TransJogja. *Jurnal Transportasi*. 110-114.
- Tasunar, Nanang. 2006. Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 4 – 62*.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publisng.
- Parasuraman. 2000. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction. Cetakan Kedua*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai dan Basri, A.F.M. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, Cetakan Kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi 4 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

Suratno, F.G. Sri & Nursya`Bani Purnama. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. *Jurnal SINERGI Vol. 7 No. 1, 2004.*

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. Yogyakarta: *Jurnal Ekonomi dan Bisnis No. 3. Jilid 10 [OnLine]*. Diakses pada tanggal 5 Desember 2016 melalui <http://209.85.175.104/search?q=cache:8hduCMJqhdMJ:ejournal.gunadarma.ac.id/files/Wisnalmawati%2520153165.pdf+pengaruh+citra+toko+terhadap+pembelian&hl=id&ct=clnk&cd=6&gl=id>.

Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.

