

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Wahyu Nugroho, dan Budi Sudaryanto, (2013). "pengaruh kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang". *Journal of management*, Vol 2, No. 3.
- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty. *ABAC journal*, 29(1).
- Al-Swidi, A. K., Nawawi, M. K. M., & Al-Hosam, A. (2012). Is the relationship between employees' psychological empowerment and employees' job satisfaction contingent on the transformational leadership? A study on the Yemeni Islamic banks. *Asian Social Science*, 8(10), 130.
- American Marketing Association (AMA) yang dikutip oleh Philip Kotler dan Keller Kevin Lane yang diterjemahkan oleh Bob Sobran. 2009.
- Annual Report* PT. Pelayaran Nasional Indonesia tahun 2019.
- Atmaja, A. K., & KHASANAH, I. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tiket Garuda Di Pt Falah Fantastic Tour Travel Bogor) (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Bahar, T., & Kusbiantoro, T. Frazilla. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal. Simposium XII FSTPT, Universitas Kristen Petra Surabaya, 14 November 2009.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.

- Barnes, J.G. 2011. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Edisi II. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bitner, M. J., Zeithaml, V. A., & Gremler, D. D. (2010). Technology's impact on the gaps model of service quality. In *Handbook of service science* (pp. 197-218). Springer, Boston, MA.
- Bricci, L., Fragata, A., & Antunes, J. (2016). The effects of trust, commitment and satisfaction on customer loyalty in the distribution sector. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(2), 173-177.
- Buchari Alma. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Buchory, H. A., & Saladin, D. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36.
- Chiou, M. R., Chao, S. L., & Hsieh, H. Y. (2020). The Moderating Role of Service Recovery on Customer Loyalty in the Context of Cruise Passengers. *Maritime Policy & Management*, 1-17.
- Chou, P. F., Lu, C. S., & Chang, Y. H. (2014). Effects of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in high-speed rail services in Taiwan. *Transportmetrica A: Transport Science*, 10(10), 917-945.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 146-156.

- El-Adly, M. I. (2019). Modelling the relationship between hotel perceived value, customer satisfaction, and customer loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 322-332.
- Fasochah, H. (2013). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal). *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* No, 34.
- Getachew, G. 2019. "The Impact of Transportation Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Amhara Region, Ethiopia". *International Journal of Health Economics and Policy* 4(2): 49-57. doi: 10.11648/j.hep.20190402.13.
- Ghozali, I. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Oliver. 2010. Loyalitas Konsumen. Erlangga Gramedia, Jakarta.
- Hasan, A., & SE, M. (2014). Marketing dan Kasus-kasus Pilihan, cetakan kedua. Yogyakarta: Caps.
- Harumi, S. D. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA*, 8(2), 115-128.
- Hidayat, R., Akhmad, S., & Machmud, M. (2015). Effects of service quality, customer trust and customer religious commitment on customers satisfaction and loyalty of Islamic banks in East Java. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 7(2), 151-164.
- Hurriyati, R. (2005). Bauran pemasaran & loyalitas konsumen. Bandung: Alfabeta.

- Imam, G. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. ISBN, 979(015.1).
- Jasfar, F. (2012). Teori dan aplikasi sembilan kunci keberhasilan bisnis jasa: Sumber daya manusia, inovasi, dan kepuasan pelanggan. Jakarta: Salemba Empat.
- Jessi Jofani Prpto 2007 dengan judul penelitian: Analisis Pengaruh Citra, Nilai, Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pinjaman (studi kasus pada PT.Bank Rakyat Indonesia cabang Brebes), Skripsi, <http://www.googlewikipedia.com>, Padang, Program S1 Universitas Negeri Medan.
- Joewono, H. H., Sanusi, B., & Tanjung, N. (2003). Jangan Sekedar Servis. Intisari. Jakarta. Penerbit PT. Intisari Mediatama.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2019. *Keputusan Menteri Perhubungan KM No. 245 Tahun 2019 Tentang Penugasan Kepada Perusahaan Perseroan (Persero) PT Pelayaran Nasional Indonesia Untuk Menyelenggarakan Kewajiban Pelayanan Publik Bidang Angkutan Laut Penumpang Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2020*. Kemhub RI. Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler P. & Keller Kevin Lane. 2009. Manajemen Pemasaran mengenai kepercayaan, Edisi Ketiga Belas, Jilid I: Erlangga.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2009. p.140 Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid I, Jakarta Erlangga.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012), Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 penerbit Erlangga.

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management* 15. Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kusmayadi, T. (2007). Pengaruh relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan. STIE STAN Indonesia Mandiri.
- Kurniasari, N., & Ernawati, N. (2012). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kenciling Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-Man*, 1(3), 57-68.
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa: teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 101.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran jasa*, Salemba Empat.
- Manzie, R. (2003). Why customers come back: how to create lasting customer loyalty. Red Wheel/Weiser.
- Marakanon, L., & Panjakajornsak, V. (2017). Perceived quality, perceived risk and customer trust affecting customer loyalty of environmentally friendly electronics products. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(1), 24-30.
- Maylina, W. (2003). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya. *Jurnal Ventura*, 6.

- Minh, N. H., Ha, N. T., Anh, P. C., & Matsui, Y. (2015). Service quality and customer satisfaction: A case study of hotel industry in Vietnam. *Asian Social Science*, 11(10), 73.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Erlangga, 90.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2012). *Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya*. Jakarta. Erlangga.
- Muhammad, A. (2009). *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, V. A. (2011). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication forr Future Reaserch*. Service Quality.
- Payne, A. (2000). *The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Pembukaan Alinea Keempat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia.Tahun 1945.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 37 Tahun 2015. *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut*. 13 Februari 2015. *Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 276*. Jakarta.
- Pontoh, M. B., Kawet, L. K., & Tumbuan, W. A. (2014). *Kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pengaruhnya terhadap*

kepuasan Nasabah Bank BRI cabang Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2(3).

Sariyati, Bidah. 2017. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Surakarta Dengan Komitmen sebagai Variabel Intervening". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

Schnaars, Steven P. (1991). *Marketing Strategy: A Customer Driven Approach. 2nd ed.* New York: The Free Press.

Semuel, H., & Wijaya, N. (2009). Service quality, perceive value, satisfaction, trust, dan loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia menurut penilaian pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 23-37.

Setiawan, H., & Sayuti, A. J. (2017). Effects of service quality, customer trust and corporate image on customer satisfaction and loyalty: an assessment of travel agencies customer in South Sumatra Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(5), 31-40.

Sondakh, P. M. N. (2016). Pelayanan, Keamanan dan Daya Tarik Mempengaruhi Minat Wisatawan yang Berkunjung ke Objek Wisata Alam Gunung Mahawu, Tomohon. *EFISIENSI*, 16(1).

Sudaryono, D. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi.

Sudjana, N. dan Ibrahim. (2004). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Cetakan Ketiga. Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.

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

- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sujarweni, V. W., & Endrayanto, P. (2012). Statistika untuk penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumarwan, U. (2011). Perilaku konsumen: Teori dan penerapannya dalam pemasaran. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suparyanto, R., dan Rosad, S. E. M. M., & SE, M. (2015). Manajemen pemasaran. Bogor: In Media.
- Tambajong, G. (2013). Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Penjualan Sepeda Motor Yamaha Di PT. Sarana Niaga Megah Kerta Manado. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 1(3).
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Branda Management and Strategy*. Edisi Pertama. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2010, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008. *Pelayaran*. 7 Mei 2008. Lembara Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 64. Jakarta.
- Wendha, A. A. A. A. P., Rahyuda, I. K., & Suasana, I. G. A. K. G. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 7(1), 19-28.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks.
- Wijayanti, W. A. (2008). *Pengelolaan Tanaman Tebu (Saccharum Officinarum L.) di Pabrik Gu-la Tjoekir Ptpn X, Jombang, Jawa Timur*. Skripsi). Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Yee, B. Y., & Faziharudean, T. M. (2010). Factors affecting customer loyalty of using Internet banking in Malaysia. *Journal of Electronic Banking Systems*, 21.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, 2003 New York.