

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Mohammad Mozahid dan Parvez, Akbar. (2009). *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*. ABAC Journal, Vol. 29 No. 1 pp. 24-38.

Ariadi. (2011). *Pembentukan Citra Perusahaan*. Available at: (<http://caturariadie.com/ilmu-komunikasi/hubungan-eksternal/peran-corporate-social-responsibility-dalam-pembentukan-citra-perusahaan.html>) [Accessed 30 Juli 2010].

Budiwaskito, Raihan. (2011). *Margin of Error*. Available at: (<http://www.informatika.org/~rinaldi/Probst/2010-2011/Makalah2010/MakalahProbst/2010-001.pdf>) [Accessed 12 Agustus 2011]

Cohen. (1995). *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*, pp. 255–260.

Consuegra, D. M., Molina, A. and Esteban, A. (2007). *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in The Service Sector*. Journal of Product & Brand Management, Vol. 16 No. 7 pp. 459-468.

Corporate Image. (2010). *Manfaat Membangun Corporate Image*, Available at: (<http://id.shvoong.com/business-management/marketing/1948086-beberapa-manfaat-membangun-citra-perusahaan/#ixzz1Sle6vYNb>) [Accessed 30 Juli 2010].

Faullant, R., Matzler, K. and Fuller, J. (2008). *The Impact of Satisfaction and Image On Loyalty: The Case of Alpine Ski Resorts*. Managing Service Quality, Vol. 18 No. 2 pp. 163-178.

Gervitz. (2004). *Developing New Product with TQM*. McGraw-Hill.

Griffin, Ricky W. (2004). *Manajemen*. Edisi Ketujuh. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Irawan. (2010). *Social Media dan Citra Perusahaan*. Available at: (<http://www.handiirawan.com/articles/archives/2011/07/01/artikelimac2011/>) [Accessed 29 Juli 2011].

Jaiswal, A. K. (2008). *Customer Satisfaction and Service Quality Measurement in Indian Call Centres*. *Managing Service Quality*, Vol. 18 No. 4 pp. 405-416.

Kotler, Philip. (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2005a). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, Jakarta: Penerbit Erlangga

Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2005b). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*, Jakarta: Penerbit Erlangga

KPPU. (2010). *Kebijakan Persaingan Dalam Industri Taksi di Indonesia*. Available at : (<http://www.kppu.go.id/id/kebijakan-persaingan-dalam-industri-taksi-di-indonesia>) [Accessed 31 Januari 2011].

Kuusik, Andres and Varblane, Urmas. (2008). *How To Avoid Customers Leaving: The Case of The Estonian Telecommunication Industr.*, *Baltic Journal of Management*, Vol. 4 No. 1 pp. 66-79.

Mengolah Data Statistil Hasil Penelitian dengan SPSS 17. (2010). Semarang: Wahana Komputer.

Rukmawijaya, dan Romi Gozali. (2005). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Taksi di Jakarta*. Program Studi Ilmu Manajemen Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Schnaars. (2010). *Cara Meningkatkan Kepuasan Konsumen*. Available at: (<http://id.shvoong.com/business-management/marketing/1986280-beberapa-cara-meningkatkan-kepuasan-konsumen/#ixzz1SqaXOApS>) [Accessed 1 Agustus 2010].

Siregar, Sya'bandi Doli. (2011). *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Freight Forwarding PT. Thomas Express Bandung Berbasis Variabel Servqual, Corporate Image, dan Price*. Tugas Akhir Institut Teknologi Telkom Bandung Fakultas Rekayasa Industri.

Soebiandono. (2010). *40% Taksi tak Penuhi Standar*. Available at: (<http://bataviase.co.id/node/366074>) [Accessed 31 Januari 2011].

Soeprijadi, dan Arifin S. (2005). *Beberapa Faktor Pelayanan yang Mempengaruhi Konsumen dalam Memilih Jasa Taksi di Semarang*.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2004). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Turkylmaz, Ali dan Coskun Ozkan. (2007). *Developmet of a Customer Satisfaction Index Mode*, Industrial Management and Data Systems. Vol. 107 No.5 pp. 672-687.

Yamit M. Si, Drs. Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia.

Yusuf, Saifullah. (2011). *Di Jabar, Sopir Taksi & Bus Pariwisata Jadi Ujung Tombak Pariwisata*. Available at:
(<http://www.pariwisata.net/detailnews.php?idnews=120>) [Accessed 14 Februari 2011]

www.bluebird.com

www.cipaganti.co.id

www.vivanews.com

www.detik.com

www.alinetaxis.com