

## DAFTAR PUSTAKA

- Dantes, Dr. Nyoman (2012) *Metedologi Penelitian*. Penerbit: Andi Yogyakarta
- Ghozali, Imam (2011) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20* (Edisi 6). Penerbit: Badan Penerbit Universitas Dipenegoro Semarang.
- Tjiptono, Fandy, Chandra Gregorius (2012) *Pemasaran Strategik* (Edisi 2) Penerbit Andi Yogyakarta
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin (2007). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 12 Jilid 1) Penerbit: PT Macana Jaya Cemerlang
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary (2008). *Prinsip-Prinsip (Pemasaran Jilid 1, Edisi 12)* Penerbit : Jakarta Erlangga
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin (2008) *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 1) Penerbit PT. Macana Jaya Cemerlang
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2009) *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 2) Penerbit: Jakarta Erlangga
- Lovelock, Christoper dan Jochen, Wirtz (2010) *Service Marketing* Penerbit *Pearson Pretince Hall*
- Mulyaningsih, Endang (2012) *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Penerbit: Bandung Alfabeta
- Riduan (2010) *Dasar-dasar Statistika*. Penerbit: Alfabeta Bandung
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*. Penerbit: Salemba Empat Jakarta
- Sugiyono (2009) *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit: Bandung Alfabeta
- Sugiyono (2011) *Statistika Untuk Peneltian*. Penerbit: Bandung Alfabeta
- Sunyoto, Danang (2011) *Metedologi Penelitian Untuk Ekonomi*. Penerbit: Yogyakarta CAPS
- Suprpto (2011) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Penerbit: Jakarta Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia (2007) *E-Business*. Penerbit: Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy (2008) *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* Penerbit Andi Yogyakarta

Tjiptono, Fandy; Chandra, Gregorius dan Adriana Dadi (2009) Pemasaran Strategik Penerbit Andi Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Greorius (2011) service Quality & Satisfaction (Edisi 3). Penerbit: CV. Andi Offset Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Chandra (2012) Pemasaran Strategik (Edisi 2) Penerbit: Andi Yogyakarta

Wijaya, Tony (2011) manajemen kualitas jasa. Penerbit: PT. Indeks

Zeithaml, Vallerie; Bitner, Marry Jo dan Gremler, Dwayne (2009) *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*

### **Sumber Lain Dalam Jurnal:**

Agustina, Vina (2012) Analisis Pengaruh dan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus. Studi Pada Wilayah Semarang *Town Office*. Universitas Diponegoro 2012

Dran, Ravichan, et al (2010) *Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model. International Journal of Business and Management Vol.5 No.4 April 2010*

Dwinarsih, Rina (2009) Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy di Depok. *Jurnal Ekonomi Management* Oktober 2009

Ginting, Eliza (2013) Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan *Seven Loundry* Pada Tahun 2012. *Telkom University* 2013

Giselda, Grisel dan Panjaitan, Tagor Muda (2007) Analisis Kualitas Layanan Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua Jakarta. *Jurnal Management* Vol.2 No.1 Januari 2007

Hadianti, Sri dan Ruci Sarwi (1999) Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelanggan pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Mangement dan Kewirausahaan* Vol.1 No.1 1999

Indrianty, Dewi Retno (2010) Analisa Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Gunung Pati di Semarang. Universitas Diponegoro 2010

Iriani, Yani dan Barokah (2011) Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian LPG 3KG. Studi Kasus Di PT. Graffi Ferdiani Gerits Energi

Kustanto, Dodi Arie (2011) Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Jakarta. Institut Teknologi Semarang 2011

- Lokel, Shiew Phaik et al (2011) *Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider. International Conference on Financial Management And Economic IPDR Vol.11 Singapore 2011*
- Mosahab, Rahim et al (2010) *Service Quality Customer Satisfaction and Loyalty: A test of Mediation. International Business Research Vo.3 No.4 Oktober 2010*
- Nurmalasari, Zenika (2010) Analisis Bukti Fisik Pada Warnet Reconnection Dipati Ukur Bandung serta Dampak Terhadap Loyalty Pelanggan. *Jurnal Management Vol.1 No.4 Agustus 2010*
- Puspitasari, et al (2010) Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Kano. Studi Kasus PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta J@ti Undip Vol.5 No.3 September 2010
- Shoki, Moh et al (2012) *Relationship Between Customer Perceived Value, Satisfaction and Loyalty of Mobile Phone Users Vol.1 2012*
- Wisnu, Sanditya (2012) Pengaruh Kualitas Pelayanan Stasiun Kereta Api Bagian Tiketing Terhadap Kepuasan Pelanggan di Stasiun Tugu Yogyakarta. Institut Management Telkom 2012