

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Kotler and Keller. (2011). *Marketing management (14<sup>th</sup> edition)*. England: Pearson
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2010). *Principles of Marketing (13<sup>th</sup> edition)*. New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall
- Kotler and Keller. (2009). *Marketing Management (13<sup>th</sup> edition)*. United States of America: Pearson Prentice Hall
- Achmad Buchory, herry dan Saladin, Djaslim. (2010). *Manajemen Pemasaran (Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab)*. Bandung: linda Karya.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ridwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung : Alfabeta.
- Simamora, Bilson. (2004). *Riset Pemasaran Falsafah, Teori dan Aplikasi (Edisi Pertama)*. Jakarta: PT Gramedia pustaka Utama.
- Sujarweni, Wiratna. (2008). *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Umum (Edisi Lengkap)*. Yogyakarta: Global Media Informasi.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (edisi 14). Bandung: Alfabeta
- Prof.Dr.Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Penerbit Alfabeta.

### Penelitian Terdahulu

- Kaihatu, T.S. (2008). *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*.
- Manullang, I. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*.
- Ramadhan, N.R.P. (2011). *Pengaruh Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai*.
- Yuliarini, N.N, & Riyasa, P. (2007). *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*.
- Pratiwi, D.I. (2010). *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang*.

### **Jurnal Nasional dan Internasional**

- Koesmono, H.T. (2005). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan Pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur*.
- Saryadi, Wahyudin M. (2006). *Analisis Nilai Kepuasan Pelanggan Kendaraan Bermotor Roda 2 di Surakarta*.
- Adsit, D.J., London, M., Crom, S. & Jones D. (1996). *Relationships Between Employee Attitudes, Costumer Satisfaction and Departmental Performance*, 15(1), 62-75. Retrieved from MCB University Press
- Gonzalez, J.V., & Garazo, T.G., (2006). *Structural Relationships Between Organizational Service Orientation, Contact Employee job Satisfaction and Citizenship Behaviour*, 17(1), 23-50. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.
- Gomes, C.F., Yasin, M.M., & Lisboa, J.V. (2006). *Key Performance Factors of Manufacturing Effective Performance The Impact of Customers and Employees*, 18(4), 323-340. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.
- Saura, I.G., Frances, D.S., Contri, B.G., & Blasco, M.F. (2008). *Logistics Service Quality: A New Way To Loyalty*, 108(5), 650-668. Retrieved from Emerald Group Publishing Limited.

### **Internet**

- [www.kadinbandung.org](http://www.kadinbandung.org) diakses tanggal 18 februari 2012
- <http://repository.upi.edu/skripsilist.php> diakses tanggal 13 maret 2012
- <http://www3.petra.ac.id/library/> diakses tanggal 13 maret 2012
- <http://www.emeraldinsight.com> diakses tanggal 14 maret 2012
- [http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian\\_eksplanatori](http://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_eksplanatori) diakses tanggal 14 maret 2012
- <http://www.pikiranrakyat.com> diakses tanggal 18 maret 2012