

DAFTAR PUSTAKA

- Jacob, DR Rudy dan Fajar Laksono. 2012. *Pengaruh Pelayanan dan Harga Sparepart Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kausal Bengkel Cahaya Motor Yamaha-Jakarta*. Jurnal Ilmiah Penelitian Manajemen Vol. 10 No.1. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Jayabaya.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Assegaff, Mohammad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan Garuda di Kota Semarang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 2 Juli Hal 171-186. Semarang: Unisulla.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta: PT.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Sleman, DI Yogyakarta.
- Swastha Basu dan Irawan. 2010. “ *Manajemen Pemasaran Modern* “ Liberty, Yogyakarta.
- Widyasih, S. A. (2011). *Evaluasi penggunaan Antibiotik pada pasien Pediatri penderita Demam Tifoid Di Instalasi Rawat Inap Rsud Purbalingga Tahun 2009*. Igarss 2011, (1), 1-55.
- Martin , W. (2001). *Quality service: What every hospitality manager needs to know*. New Jersey, USA: Prentice Hall.
- Mardikawati, Woro dan Farida, Naili. 2013. “*Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi*”. Jurnal Administrasi Bisnis. Semarang: UNDIP.
- Gatot Yulianto, Purwanto Waluyo, 2004, *Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang*, Telaah Manajemen STIE Stikubank Semarang, Vol. 1 Edisi 3.
- Morgan, Robert M. and Hunt, Shelby D., 1994, *The Comitment-Trust Theory of Relationship Marketing*, Journal of Marketing, Vol.58.
- Tjiptono dan Anantasia (2006). *Total Quality Management*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi. Vol. 12, No. 1.

- Engel, James F. dan Blackwell, Roger D. dan Miniard, Paul W. 1995. Edisi keenam. Jilid 2. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Buchori, Alma, 2006, *Manajemen Pemasaran dan Jasa*, CV Alfabeta, Bandung
- Boone, L. E. dan D. Kurtz. 2007. *Pengantar Bisnis Kontemporer*. Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumarwan, Ujang, 2003, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Barner, G. James. (2001). *Secret of Customer Relationship Management: Rahasia Hubungan Konsumen*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie, A., & Bitner, Mary Jo. 2000. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'I Edition, New York. Pp.72.
- Kotler, p. & Keller, K. L. (2006). *Marketing management*. (12th edition). Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary, 2001. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jakarta: Prenhallindo.
- Stanton, William J dan Lamarto., 1996. *Fundamental of Marketing, 10 th Edition*, Mc Graw-Hill International Book, New York.
- Peter dan Olson. (2000). *Consumer Behaviour*. Edisi 4, jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- Atmawati, Rustika dan M. Wahyudin. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemant Store Di Solo Grand Mall*. Jurnal Daya Saing Vol.8. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tjiptono, Fandy dkk. 2014. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Gunara, Thorik & Hardiono, U. S., Marketing Muhammad, 2006, *Takbir Publishing House*, Bandung.
- Kotler, philip, 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid Dua, Erlangga, Jakarta.
- Utami, Cristina Widya. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C. & Wright, L. (2002). *Principles of service marketing and management*. (2^{ed}ition). Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
<http://news.detik.com/suara-pembaca/3060633/kecewa-layanan-batik-air>

- Djati, S. Pantja, 2004. *Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 6, No. 1, Maret, 15 - 26.S.
- Zikmund, 2003. *Marketing. Southwestern Collage Publishing.* California.
- Kuntari, L. 2003. *Trus and Mistrust*. England: Jonh Willey and Sonds Ltd, WessSusses.
- Handono Lisa, 2004, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Jasa Kontraktor CV*. Anugerah Jaya Surabaya, Skripsi Peta, Malang.
- Lubis, N. A. dan Martin. 2009. *Pengaruh Harga (price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inapdi RSU Deli Medan*. Jurnal Manajemen Bisnis. 2/1: 21 - 24.
- Bailia, Jefry. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-warung makan Lamongan di Kota Manado*. Jurnal EMBA, ISSN 2303-1174. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5959>. Diakses tanggal 8 Oktober 2015. hal.1768-1780.
- Rondonuwu, Priscilia D. 2013. *Kualitas Produk Harga dan Kualitas Pelayanan pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pengguna mobil Nissan March pada PT Wahana Wirawan Manado*. Jurnal EMBA Universitas Samratulangi, Manado. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1374/1085>. Diakses 4 April 2014, Hal.1
- Harahap, Diana, Sari (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Dhaksina Hotel*. Jurnal Ilmiah Dunia Ilmu Vol.1 No.2 April 2015
- Tumpal, Handro, 2012. *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Negri Semarang. Management Analysis Journal. ISSN 2252-6552. Vol.1 No.1. 2012 <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>. Diakses pada tanggal 7 mei 2014. Hal 1-15
- Irah Rahayu (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Terhadap Kepuasan Nasabah Administrasi Bisnis*, Vol.3 No.1
- Samsul Arifin. (2011). *Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah*. Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis Vol.8 No. 1-10.
- Guspul, A. (2014). *Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospinjasa Cabang Wonosobo)*. Jurnal PPKM UNSIQ.

- Winahyuningsih, panca. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Griptha Kudus*. Universitas Muria. Kudus Jurnal Pemasaran ISSN: 1979-6889. Vol.1 No.1. 2012 <http://epirints.umk.ac.id/view/creators/Wnahyuningsih=3APanca=3A.html>. Diakses tanggal 17 juni 2014. Hal 1-15.
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1017/CB09781107415324.004>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga. <https://doi.org/10.2307/1250103>
- Malhotra Naresh K, 1993. *Marketing Research and Applied Orientation*. USA:Prentice Hall International.
- Nasution, S. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 17*, Cetakan kelima, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.