

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1997, "*Metodologi Penelitian*", Pustaka, Jogja.
- Bagyo Mugiharjo SE, MM "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan", **Jurnal Sains Pemasaran Indonesia** Vol.5 No.2, September 2006, p. 193-210
- Bernadine, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua, Depok, **Jurnal Pemasaran Jasa**, Vol. 12, No 3, September 2005, p.318-336.
- Diah Natalisa, "Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi magister Manajemen Universitas Sriwijaya", **Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya**, Vol. 5, No. 9, Juni 2007
- Ferdinand, Augusty, 2002, Marketing Strategy Making: Proses dan Agenda Penelitian, **Jurnal Sains Pemasaran Indonesia**, Vol 1, No.1, Mei, p.1-22.
- Ghozali, Imam. 2001. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Edisi 1. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Jimmy Irawan, Bobby Oedy P, Soepangkat, dan Sony Sunaryo "Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan di Benkel Toyota-A2K" **Jurnal Teknobisnis** Vol.2 No. 1, Juli 2006, p.33-40
- Kinorika Dewi, 2007 "Konsep Kepuasan Pelanggan", **JANAVISI**, Vol 10, No 1, p.25 - 37
- Kotler, 1997, **Manajemen Pemasaran** Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Mulyana. 2002. "Kepuasan Pelanggan sebagai Keunggulan Daya Saing : Konsep, Pengukuran, dan Strategik". **EKOBIS**. Vol. 3, No. 2, Mei, page 95–103. Porter, Michael E.. 1993. **Keunggulan Bersaing : Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul**. Jakarta : PT. Erlangga

- Pasuraman, Zeithaml, and Berry. 1988. "SERVQUAL : A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". **Journal of Reitailing**. Vol. 64, No. 1, Spring, page 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V.A., & Berry, LL (1991). "Reassessment of expectation as a comparison standard in measuring service quality : Implication for further research". *Journal of Marketing*, 58 (January) 111-124
- Tjiptono, Fandi, 1997, "*Strategi Pemasaran*", Yogyakarta : Andi Offset
- Tri Bodroastuti "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada erusahaan Daerah Air Minum Kota Magelang", **ASSETS**, Vol.3 No.2, Juni 2001, p. 138-147
- Woodruff, Robert B.. 1997. "Customer Value : The Next Source for Competitive Advantage"**Journal of The Academy of Marketing Science**. Vol.25, No.2, p. 139-153.
- Zeithaml, Valarie A., Berry, Leonard L. & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. **Journal of Marketing**, 60, 31-46.



SEMARANG  
FEB UNDIP