DAFTAR PUSTAKA

AB Susanto, 1999, *Manajemen Pemasaran,* Andi Offset, Yogyakarta.

Bagyo Mujiharjo, 2006, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bank BRI Demak), *Jurnal ekonomi dan Bisnis* Vol. 2 No. 1 Maret 2009.

Djarwanto PS, 2006, *Statistik Non Parametrik*, Edisi Ke dua, BPFE, Yogyakarta.

Fandy Tjptono, 2006, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Andi Ofset, Yogyakarta.

Ferdinand Augusty. 2003. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Untuk Penilisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Imam Ghozali, 2005, *Aplikasi MultiVariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

J. Supranto, 2002, *Metode Riset*, Edisi Keempat, Lembaga Penelitian Fakultas Ekonomi UI, Jakarta.

Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid II, Erlangga, Jakarta.

Marzuki, 2003, *Metodelogi Penelitian,* BPFE, Yogyakarta.

Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, 1995, *Metodelogi Penelitian Survey*, BPFE, Yogyakarta.

Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa, 2007, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar, *Buletin Studi Ekonomi Vol. 12* Nomer 1 tahun 2007.

Nur Achmad, 2008, *Analisis Simultan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Grapari Telkomsel di Surakarta*, Universitas Muhamadiyah Surakarta.

Rambat Lupiyoadi dan Hamdani, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

Suharsimi. Arikunto, 2002, *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*, PT Gramedia, Jakarta.

Ujianto dan Abdulrahman, 2008, Pengaruh Analisis faktor-Faktor yang Menimbulkan Kecenderungan Minat Beli Konsumen Sarung, *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 1 No. 3 Juni 2008.

Yuni Kristanto, Seto Dwi Wicaksono, 2009, Pengaruh Harga Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Di Apotek Barito Farma Sukoharjo, *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 2 No. 3 april 2009.

Zeithaml, Valerie A, 1990, "Defining and Relaying Price, Perceved Quality, and Perceived Value", *Marketing Science*, Institute, Combrige, MA Report No. 87-101.

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP