DAFTAR PUSTAKA

Adi, Albertus Ferry. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang).* Skripsi yang tidak dipublikasikan. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.

Akbar, Panji Arief. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda (Studi Kasus Pada Dealer Sepeda Motor Honda Di Kota Banjarnegara).* Skripsi yang tidak dipublikasikan. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.

Fariza, Diana. 2008, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan GSM Indosat Di Kota Semarang.* Skripsi Tidak Dipublikasikan. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.

Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Fornell, C. 1992. *A National Customer Satisfaction Barometer: The Sweedish Experience.* Journal of Marketing. Vol. 60, pp. 7-17.

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.* Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya dkk. Jakarta : Erlangga.

Isnadi, Didik. 2005. *Analisis Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Nilai Nasabah Dan Keunggulan Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada Pt Bank Bri Kantor Cabang Pekalongan).* Tesis yang tidak dipublikasikan. Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro. Semarang.

Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian.* Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta : Erlangga

----------.2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid II.* Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran.* Edisi kesebelas. Jilid II. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kottler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I.* Jakarta : Erlangga.

----------. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid II*. Jakarta : Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta : Salemba Empat.

Mowen, J.C.1995. *Consumer Behavior.* New Jersey : Prentice Hall

Mulyono, Bayu Hadyanto. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang).* Tesis yang tidak dipublikasikan. Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro. Semarang.

Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya.* Universitas Kristen Petra Surabaya

Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L. 1990. *Servqual.*

Saleh, Eric Ferdinand. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi di PT Pelindo III cab. Tg. Emas semarang).* Skripsi yang tidak dipublikasikan. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.

Stanton, William. J and Y. Lamarto. 1993. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Sugiyono (2004). *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung : Alfabeta

SWA Online, 2014. Causal Dining Restaurant Lebih Tangguh Ketimbang Fast Food. Diakses Tanggal 24 September 2014, dari *http://swa.co.id/headline/causal-dinning-restaurant-lebih-tangguh-ketimbang-fastfood.*

Swastha, Basu. 1979. *Politik Harga Dalam Pemasaran.* Edisi pertama. Yogyakarta : Badan Penerbit Universitas Gajah Mada

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta : Andi Offset.

----------. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran.* Edisi pertama. Yogyakarta : J&J Learning.

----------. 2006. *Manajemen Jasa.* Edisi Keempat. Yogyakarta : Andi Offset.

----------. 2008. *Strategi Pemasaran.* Edisi ke III. Yogyakarta : Andi Offset.

Utomo, Slamet Pujo. 2014, *Analisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas konsumen*. Skripsi yang tidak dipublikasikan. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Semarang.

Zeithaml, Valarie, A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1998. *Devering Quality Service.* New York : The Free Press

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP