

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E. W., *et al.* 1994. ***Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden.*** *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 1 (January, pp. 53-56).
- Anderson, J. C., *et al.* 1993. ***Customer Value Assessment in Business Markets: A State-of-Practice Study.*** *Journal of Business to Business Marketing*, Vol. 1, No. 1, pp. 3-30.
- Afnita, Ening Nur. 2008. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kereta Api Eksekutif Argo Sindoro.** *Skripsi tidak dipublikasikan.* Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Aritonang, Lerbin. 2005. **Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS.** Jakarta: Gramedia.
- Buttle, Francis. 2007. ***Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools.*** Malang: Bayumedia Publishing.
- Butz, H. E., Jr. and L. D. Goodstein. 1996. ***Measuring Customer Value: Gaining the Strategic Advantage.*** *Organizational Dynamics*, Vol. 24 (Winter, pp. 63-77).
- Edvardsson, B., *et al.* 2000. ***The Effects of Satisfaction and Loyalty on Profits and Growth: Products vs Services, Total Quality Management,*** Vol. 11, No. 7, pp. 917-927.
- Engel, James et al, 1994. **Perilaku Konsumen Jilid 2**, Binarupa Aksara, Jakarta
- Fariza, Diana. 2008. **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Indosat di Kota Semarang.** *Skripsi tidak dipublikasikan.* Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Ferdinand, Augusty. 2006. **Metode Penelitian Manajemen.** Semarang: BP UNDIP.
- Fornell, C. 1992. ***A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience.*** *Journal of Marketing*, Vol. 55, No. 1 (January, pp. 6-21).

- Fornell, C., et al. 1996. *The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings*. *Journal of Marketing*, Vol. 60, No. 4 (October, pp. 7-18).
- Ghozali, Imam. 2009. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang: BP UNDIP.
- Holbrook, M. B. 1994. “*The Nature of Customer Value: An Axiology of Services in the Consumption Experience*” in Rust, R.T. and R. L. Oliver (eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Kotler, Philip, Benyamin Molan. 2005. **Manajemen Pemasaran Jilid 1**. Jakarta: INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, Benyamin Molan. 2005. **Manajemen Pemasaran Jilid 2**. Jakarta: INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. 2008. *Principles of Marketing Thirteenth Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat, Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta: Salemba Empat.
- Margaretha, Moureen. 2004. **Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912 (Studi Kasus di Jawa Tengah)**. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* Volume III, No. 3, Desember 2004, halaman 289-308.
- Mowen, John C, Michael Minor, Dwi Kartini Yahya. 2002. **Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi Kelima**. Jakarta: Erlangga.
- Mujiharjo, Bagyo. 2006. **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Bank BRI Demak)**. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* Volume V, No. 2, halaman 193-210.
- Nasution, MN. 2001. **Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)**. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Oliver, R. L. 1997. **“A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions”**, *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, No. 4, pp. 460-469.
- Palupi, Dyah Hasto. Majalah SWA 20/XX/30 September-13 Oktober 2004.
- Parasuraman A., V. A. Zeithaml & L. L. Berry. 1990. **“Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations”**. London: Collier Macmillan Publisers.
- Sabihaini, Andi Yulianto. 2003. **Analisis Quality Function Deployment (QFD): The Voice of Customer untuk Menghasilkan Kualitas Jasa (Studi kasus pada PT. Kereta Api Indonesia)**. Media Riset Bisnis & Manajemen Vol. 3, No. 2, pp. 184 – 201.
- Sudarmadi, Dyah Hasto Palupi. Majalah SWA 24/XVII/22 November-2 Desember 2001.
- Sugiyono. 2001. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu, Hani Handoko. 1997. **Analisis Perilaku Konsumen**. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Freddy. 2006. **Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP** Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono, Fandy. 2006. **Pemasaran Jasa**. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. 2003. **Total Quality Management**. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2005. **Service, Quality & Satisfaction**. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- www.kedaidigital.com diakses pada 3 Januari 2010.
- Zeithaml, V. A. 1988. **“Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence”**, *Journal of Marketing*, Vol. 52, No. 3 (July), pp. 2-22.