

DAFTAR PUSTAKA

Atmawati, Rustika. dan Wahyuddin, M. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Department Store di Smlp Grand Mall. *Tesis*. Surakarta : Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dwiwinarsih, Rina. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy di Depok. *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Juni.

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

Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* edisi 3. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

<http://id.wikipedia.org/wiki/Jasa>

<http://id.wikipedia.org/wiki/Pemasaran>

<http://jurnal-sdm.blogspot.com/>

<http://angel.crysta-corp.com/?p=32>

Khadafi, Muamar. 2008. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Layanan. Skripsi. Malang : Universitas Muhammadiyah.

Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran : Analisis, perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.

Kuntjara. 2007. Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang. *Tesis*. Semarang : Universitas Diponegoro.

Pedoman Penyusunan Skripsi dan Pelaksanaan Ujian Akhir Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi. 2008. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Ronosentono, H.M dan N. Idris. 1997. *Pengetahuan Dasar Tata Laksana Freight Forwarding*. Jakarta : infomedika

Rosdiani, Sri Nurhartini. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa Freight Forwarding PT.Dunia Express Jakarta. Skripsi. Bogor : Insitut Pertanian Bogor.

SDM Logistik. 2008. Perlakuan PPN atas Kegiatan Freightjorwarding
<http://lstdmlo~.wordpress.com/2008/10/29/uaiakl>. [25 November 2008]

Sinaga, Partua Pramana Hamonangan. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.

Syarif, I. 1989. Intermodal TranspirtFonvarding. Paper.
<http://N72.14.235.132/search?o=cache:Lmb4veprcgJ:librarv.usu.ac.id/download-ien~firkfox-a>. [25 November 2008]

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

Wordpress. 2007. Pengertian dan Pemasaran Menurut Para Ahli.
<http://chinmi.wordpress.com/2007/07/13/1arti-definisi-peneertian-pemasaran-menurut-para-ahli/>. [25 November 2008]

www.feundip.co.id

www.simaweb.feundip.ac.id

Yulandari, Ariefah. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia Airways Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota surakarta. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* Vol. 2, No. 3, April.

FEB UNDIP