DAFTAR PUSTAKA

Andari, Eni. 2009. ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Swasta Dan Rumah Sakit Pemerintah Di Kota Yogyakarta”. **Jurnal Ekonomi Janavisi**. Vol. 12, No. 3. Oktober 2009. Hal. 239 – 262. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

Angipora, Marius. 2002. **Dasar-Dasar Pemasaran**. Edisi Kedua.PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. **Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global**. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.

Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2000. **Statistik Induktif**. Edisi Keempat. Cetakan Keempat. BPFE. Yogyakarta.

Ghozali, Imam. 2009. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Hidayat, Rachmat. 2009. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”. **Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan**. Vol. 11. No. 1. Maret 2009. Hal. 39 – 72. Universitas Trunojoyo. Madura.

Jogiyanto. 2004. **Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman**. Edisi 2004/2005. Cetakan Pertama. BPFE. Yogyakarta.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2008. **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Jilid 1. edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa : Benyamin Molan. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.

Laila Q., Nimas, Sri Surjoko dan Saryadi. 2012. ”Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHAS 0002 Semarang Honda Center”. **Diponegoro Journal of Social and Politic**. Hal. 1 – 8. Universitas Diponegoro. Semarang.

Lamb, Hair dan McDaniel. 2001. **Pemasaran**. Buku 1. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.

Prasetio, Ari. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". **Mangement Analysis Journal 1.** Hal. 1 – 6. Universitas Negeri Semarang. Semarang.

Rizan, Mohamad dan Fajar Andika. 2011. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)". **Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)**. Vol. 2. No. 1. 2011. Hal. 130 – 150. Universitas Negeri Jakarta. Jakarta.

Rizan, Mohamad dan Harun Arrasyid. 2008. "Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk dan Kualitas Pelayanan, serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor di Bekasi". **Jurnal Siasat Bisnis**. Vol. 12. No. 2 Agustus 2008. Hal. 129 – 147. Universitas Negeri Jakarta. Jakarta.

Farida. 2003. "Analisis Pengaruh Personal Pendekatan Tenaga Penjual, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasaan Pelanggan". **Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan.** Vol. 3. No 1 Mei 2012. Hal. 1-7. STIE Totalwin.

Purbokusuma. 2005. "Analisis Pengaruh Personal Pendekatan Tenaga Penjual, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasaan Pelanggan". **Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan.** Vol. 3. No 1 Mei 2012. Hal. 1-7. STIE Totalwin.

Sumarwan, Ujang. 2003. **Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran.** Cetakan Pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Supardi. 2005. **Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis**. Cetakan Pertama. UII Press. Yogyakarta.

Supranto. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pasar**. Cetakan Kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. **Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan**. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.

Tjiptono, Fandy. 2006. **Manajemen Jasa**. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. **Service Quality dan Satisfaction**. Andi. Yogyakarta.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2006. **Pengantar Statistika**. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Usmara. 2003. **Manajemen Pemasaran**. Cetakan Pertama. Amara Books. Yogjakarta.

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP