

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi. Dan Rosinta, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Admsinitrasi dan Organisasi, Vol. 17(2) hal: 114-126.
- Atmawati, R dan Wahyuddin, M. 2004. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol. 5, No. 1, Juni 2004.
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. *Usahawan*, No.5.
- Azwar, S. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Caecaria Dwihapsari, Bunga. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa pada Oryza tour*. Fakultas Ekonomi Uiversitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, Budi. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sidomuncul*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Hal: 9-17.
- Ishak, Asmai. 2005. *Pentingnya Kepuasan Konsumen dan Implementasi Strategi Pemasarannya*. Jurnal Siasat Bisnis, Edisi Khusus Jsbn On marketing hal: 1-11.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran, Edisi VIII*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi pertama)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munawaroh, Munjiati. 2005. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan pada Industri Pendidikan di Yogyakarta*. Jurnal Siasat Bisnis. Edisi Khusus Jsب On marketing hal: 119-134.
- Rifki bakhtiar, M. 2011. *Pengaruh Atribut Produk Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Pertumbuhan Pendapatan dan ROA dengan Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah sebagai Variabel Intervening*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Gergorius, Candra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Sugiyono, E. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama.

Swastha, Basu. 2000. *Azas-azas Marketing*. Edisi Ketiga. Cetakan Pertama.  
Jogjakarta. Liberty.