

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E.W., C. Fornell and R.R Lehman., 1994,” *Customer satisfaction, markrt share, and profitability*”, Findings from Sweden, ” *journal of marketing*, Vol. 58 (1) : pp. 53-66.
- Anderson, E.W., C. Fornell and R.T. Rust. 1997,” *Customer satisfaction,productivity and profitability : between goods and services*”, *Marketing Science*, Vol.16 (2) : pp. 129-145
- Andreassen ,T. W. dan B. Lindestad. 1997. *Customer Loyalty and Complex Services: The impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. International Journal of Service Industry Managerment*. 9 (1):7-23
- Boone, L. E. dan D. Kurtz. 2007. *Pengantar Bisnis Kontemporer*. Edisi 11. Jakarta : Salemba Empat .
- Caruana, Robert, Arthur H. Money dan Pierre R. Berthon. 2000. *Service quality and satisfaction-the moderating role of value, European Journal of Marketing*.
- Crespell dan Hansen, 2008 dalam Santoso Renata,” *Proses Inovasi Batik Semarang di Batik 16*”. 2011. Hal. 21-22.
- Duwi Priyatno, 2009. *Analisis Kuantitatif Dengan SPSS*. Elex Komindo, Jakarta.
- Hartanto, juzan tri. 2010.” *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah*”, Program magistar Manajemen, Universitas Gunadarrma.
- Ivancevich, Lorenzi Skinner, dan Crosby. 2000. *Manajemen Kualitas dan Kompetitif*. Terjemahan Mohamad Musa. Jakarta : Fajar Agung.
- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milinieum* , Edisi Kesepuluh, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan G. Amstrong . 2001. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip, 2010 *Manajemen pemasaran*, Edisi Millenium, benyamin Molan (Terjemahan), Prehalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1997. *Prinsip-prinsip pemasaran Jilid I*. Erlangga, Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat , dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: Salemba Empat.
- Manoppo, F. 2013,” *Kualitas Pelayanan , dan SERVICESCAPE Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada HOTEL GRAN PURI MANADO*”, Jurnal EMBA, Vol. 1 (4), Th. 2013: Hal.1341-1.
- Mongkaren, S. 2013,” *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*”, Jurnal EMBA, Vol.1 (4), th. 2013: Hal. 493-503.
- Ratmiko dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Ridwan, Anggraeni. ” Pengaruh Brand Equity Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen”. Jurnal 2010
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2009, *Manajemen Jasa, Andi Offset*, Yogyakarta.
- Tse. D.K. dan P. C Wilson (1998), “ *Models of Consumer Satisfaction Formantion: anExtension*”. Journal of Marketing Research.
- Wahyono, 2002, Orientasi Pasar dan Inovasi: Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pemasaran, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol.1, No.1, Mei
- Westbrook, R.A, and M.D. Reilly., 1983, “*Value-value disparity: An alternative to the disconfirmation of expectation theory of consumer satisfaction*”, In Bagozzi, R.P and A.M. Tybout (eds), *Advances in consumer Research* 10. Ann Arbour,MI: Association for Consumer Research, pp, 84-91.
- Yamit,Z. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonesia*, Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A and Bitner, M.J., 2000,” *Service Marketing, Integrating Customer Focus Across The firm, International Edition, Second Edition*. McGraw-Hill Higher Education, USA.
- Zimmer. 2008 dalam Santoso , Renata.” *Proses Inovasi Batik Semarangan di Batik 16*”. 2011, Hal: 20-21.