

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Alma, Buchari. 2006. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung*, Alfabeta.
- Arikunto 2006, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnould, Price & Zinkhan. (2002). *Consumers*. New York.
- Aryadi, D, F. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas Brawijaya Malang.
- Basu Swastha DH, dan Hani Handoko. 1997. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Penerbit liberty, Yogyakarta.
- Basu Swastha, (1997), *Azas-Azas Marketing, Liberty* : Jakarta.
- Djunaidi, 2006, *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service*.
- Dedy Febri Aryadi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (studipada Giant Supermarket Dinoyo MALANG). *Jurnal Ekonomi. Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi*.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS, Badan*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griselda, G., Dan Panjahitan, T. M., 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal manajemen* vol. 2 No. 1.
- Haryanto, H. A., 2013, *Strategi promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Manado.
- Haryanto, R. N., 2010. *Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. UNDIP Semarang.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran Edisi 6*. Jakarta : Erlangga.
- _____, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Prenhallindo.

- _____, 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Penerbit Prehalindo.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks :Jakarta.
- Muhammad, H., 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Hubungan Bisnis Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan prlanggan*. UNDIP Semarang. Penerbit
- Nanang Tasunar. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62
- Putri, ika. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian(Studi Pada Rumah Makan "Soto Angkring Mas Boed" DiSemarang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.
- Saladin, Djaslim dan Oesman, Yevis Marty.2002. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik*. Jakarta: BalaiPustaka.
- Santoso, S. 2002. *SPSS Versi 11.5 Cetakan Kedua*. Gramedia. Jakarta.
- _____, 2010. *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. Kelompok Gramedia.
- Sugiono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. CV Alfabeta. Bandung.
- _____, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung.
- _____, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Alfabeta. Bandung.
- _____, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sulistiono. 2010. *Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Struktur Modal dan Ukuran Perusahaan terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Manufaktur di BEI tahun 2006-2008*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta.
- Suprnto, j. 2001. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi offset. Yogyakarta.
- _____, 2003. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____,2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi offset. Yogyakarta.
- Widodo, Prabowo.P,Dkk, 2012, *Pemodelan Sistem Berorientasi Obyek Dengan UML*, Graha ilmu, Yogyakarta.
- Wilkie, W.L. 1994. *Consumer Behavior*, 3rd edn, New York.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Zeitham, *et al.* 1990. *Delivering Quality*. 5 Edition, Free Press ADivision of Macmillan Inc.