

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang R, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36
- Diana, Anastasia, dan Fandy Tjiptono. 1998. "Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Total Quality Service". Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI. Jakarta.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004. Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, 18.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium 1. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- _____. 2003, *Marketing Management*; international Edition, Prentice Hall. Inc, New Jersey
- _____. 2004. *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*. Jakarta: PT. INDEKS kelompok Gramedia
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.) (Benyamin Molan, Penerjemah)*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga. Jakarta
- Kotler dan Swee Hoong Ang.,2005, *Manajemen Pemasaran: Sudut Pandang Asia*, edisi Bahasa Indonesia, PT.Indeks, Gramedia, Jakarta
- Kotler, P and Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta : Indeks
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Manullang, Ida, 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan". Tesis. Medan: Universitas Sumatra Utara
- Munir, A.A.S. 1991. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gramedia. Jakarta. Pawitra, Teddy. 1993. *Pemasaran: Dimensi Falsafah, Disiplin, dan Keahlian*, Sekolah Tinggi Manajemen Prasetya Mulya. Jakarta
- Parasuraman, A, Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithaml. 1990. " *Guidelines for Conducting Service Quality Research*, "MarketingResearch, Vol 2, No 4
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Service Marketing: Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta
- Rangkuti. 2002. *The Power Of Brand*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Rapinov Saputra, 2010, Analisis Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi PT. Nusantara Sakti Demak)" Skripsi Universitas Diponegoro
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. "Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada Ranch Market". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Vol. 3 No. 1. 2012
- Siagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Soetjipto, B.W. 1997. "Service Quality". Manajemen Usahawan-Lembaga Management FE UI. Jakarta
- Sugiharto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Zeithaml, V. et al (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 5th edition. Mc. Grow Hill.
- Situs Internet:
www.surakarta.go.id