

DAFTAR PUSTAKA

- Ascarintya, Praveda. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Debitur PT. BPR Satria Pertiwi Semarang)". *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar N. 2006. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Ferrinadewi, Erna. 2005. Atribut Produk yang Dipertimbangkan Dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Konsumen Di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 7. No. 2. September 2005.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 1999. *Principle of marketing*. 8th Edition, Prentice-Hall. New Jersey.
- Manullang, Ida, 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan". Tesis. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Normasari, Selvy, dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 6 No. 2. Desember 2013.
- Putri, Rizky L dan Fajrianthi. 2012. "Pengaruh Reputasi Negara Asal (Country Of Origin Reputation) Terhadap Kepercayaan (Trust) Pada Pembeli Produk Elektronik Merek Changhong China". *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. Vol. 1 No. 02.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisni. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang". *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Zeithami, Valarei A, and Mary Jo Bitner. 2004. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The firm*, 3rd Ed., Mc Graw Hill. New York.