

DAFTAR PUSTAKA

- Band, William A, 1991. *Crafeting Value for Customer*, Jhon willey and Sons Inc, New York
- Farisa, Diana.2008. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Kota Semarang*.
- Ferdinand.2006. *Metode Penelitian Manajemen. Pedoman Penelitian untuk Skripsi Semarang* : Universitas Diponegoro
- Ggozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Keempat*, Penerbit : Universitas Diponegoro
- Handoko. 2002, *Manajemen* : Edisi kedua, Cetakan Ketigabelas Yogyakarta : BPF
- Harjanto, Daryanto. 2010. *Media Pembelajaran Yogyakarta* : Gava Media
- Harjanto, Ryan. 2010. *Analisis Pengaruh Harga, Penduduk, Kebersihan dan Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Hasan, 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Howkins Best dan Coney, 2001. *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*
- Kertajaya, Hermawan, 2002. *Hermawan Kertajaya on Marketing. Edisi Soft Cover*. Bandung : Mizan Media Utama
- Kolter & Amstrong, 2004. *Prinsip-Prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kolter & Amstrong.2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran (Edisi 8)*. Jakarta
- Kotter, dkk.2002. *Manajemen Pemasaran, Perspektif Asia*. Yogyakarta
- Mmarzuki, 2005. *Metodologi Riset*, Yogyakarta : Ekonisia
- Morgan dan Hunt, 2002. *Journal of Marketing*
- Mowen, dkk.2002. *Perilaku Konsumen. Jilid Kedua* Jakarta : Erlangga
- Parasuraman, 1985. *A Can Ceptual Model*, *Jurnal of Marketing*

- Purba. Amir.dkk, 2006. Pengantar ilmu Komunikasi, Medan : Pustaka Bangsa Press
- Remiasa dan Lukman.2007 Analisis Persepsi pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Caffé Shop.
- Sugiyono, 2001. Perilaku Pembelian Konsumen dan Komunikasi Pemasaran Rosda : Bandung.
- Sugiyono, 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : CV. ALFABETA
- Sugiyono, 2007. Metode Penelitian, Pendidikan, Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung : ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy.1997. Strategi Pemasaran. Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, Fandy.2005. Service, Quality and Satisfaction. Yogyakarta : Andi
- Wardhani, Evrina.2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Windoyo, Riky.2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.
- Zeithaml.1998.Delivering Quality Service. New York : Free Press