

## DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research*. UGM. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta.
- Kotler, philip. 2003. *Dasar-dasar pemasaran*, jilid 1, edisi ke sembilan, jakarta PT. Indeks Gramedia
- Kotler, Philips dan Kevin Lane Keller.2009. *Manajemen pemasaran*, edisi ketiga belas, jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philips dan Gray Amstrong.2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*, edisi kedua belas, jakarta : Penerbit Erlangгаа.
- Kotler,philips dan Gray Amstrong 2013. *Principles of marketing*, edisi Horizon edition, England.
- Kotler, Philip dan K.L. Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran: Kualitas Jasa*. Edisi Kedua, Terjemahan Ancella Anitawati, Penerbit PT. Prenhalindo.Jakarta.
- Kotler, Philip dan G. Armstrong. 2006. *Principles of Marketing*. 11th Edition, Prentice Hall International Inc. New Jersey.
- Kertajaya H.,2002 "*Hermawan Kertajaya on Marketing*", PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kasbullah,2005. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Hotel Kediri Di bandungan Kabupaten Semarang*.
- Lovelock, Christopher.2010. *Pemasaran jasa manusia, Teknologi, strategi perspektif Indonesia*, Penerbit Erlangga : Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lopiyadi, Rambat.2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Teori dan Praktik. Jakarta. Salemba Empat.
- Mahfudi, 2006. *Pengaruh fasilitas, pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di hotel candi baru semarang*.
- Martianawati. 2009. *Analisis Pengaruh Brand Image, Kualitas layanan dan Fasilitas SPBU “Pasti Pas” Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang)*. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64,No.1
- Parasuraman. 2000. *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*. PT. Prenhalindo. Jakarta.
- Rambat Lopiyadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Dua, Salemba Empat : Jakarta.
- Richa Widyaningtyas. 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi Pada Pt. Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang)*. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Supriyanto yuda, Harry Soesanto 2012. *Analisi Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karidi Semarang*.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tandjung Janu Wijaya. 2004. *Marketing Manajemen : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Edisi Kedua. Catatan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.
- Taufik Widitomo. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Keluarga Miskin (Studi pada RSUD kota Semarang)*. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Tjiptono, Fandy, (1997). *Strategi Pemasaran*, Edisi ke-2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Malang, Penerbit : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1998. *Total Quality Manajemen*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2003, *strategi pemasaran*, edisi kedua, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*, Malang. Bayumedia.
- Usmara, 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Asmara Brooks Yogyakarta.
- Zeithaml, Valerie A and Bitner, Mary Jo. 2000. *Service Marketing*. Mcgraw-Hill International Editions.