

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. “*Problems and Strategies in Services Marketing*”. *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.
- Achmadi dan Narbuko. 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Adi, Albertus FR. 2012. “*Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)*”, Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Aditya, Tjiptjono, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. 2011:23.
- Agustina, V. 2012. *Analisi pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan JOGLOSEMAR BUS (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office)*. Skripsi. Semarang. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Basu Swastha. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*, Edisi Revisi, Jakarta : Erlangga.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty: How To Learn It, How To Keep It*. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Iqbal, Hasan. 2008. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jones, Charles P., 2004, *Investment*, New York : Prentice-Hall.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.

- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi 11*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller (2006) “*Marketing Management*” Twelfth Edition, Pearson.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1*, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller . 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, edisi Ketiga edisi Ketigabelas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah PT. BANK MANDIRI Tbk Cabang Muaro Padang*. Jurnal. Padang. Fakultas Ekonomi Negeri Padang.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong . 2012. ***Prinsip-prinsip Pemasaran***. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kurniasih, ID. 2012. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui variabel Kepuasan (STUDI PADA BENGKEL AHASS 0002-ASTRA MOTOR SILIWANGI SEMARANG)*. Jurnal Administrasi Bisnis Volume I hal 1 - 9 , Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro.
- Lovelock, Chirstoper dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey Usa: Pearson.
- Machfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Upp Amp Ykpn.
- Oliver, Sandra.(2010). *Strategi Public Relations*. Jakarta : Esensi.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Prahastuti, L. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen untuk meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat di Wilayah Semarang)*. Skripsi. Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Putra, FTB. 2012. *Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas (Studi pada bengkel mobil rapiglass autocare semarang)*. Skripsi. Semarang. FE UNDIP.
- Saleh, Muwafik, Akh. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.

- Sari, DD. 2016. *Analisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (STUDI KASUS PADA KONSUMEN SIM CARD GSM PRABAYAR XL DI KOTA YOGYAKARTA)*. Skripsi (Unpublished). Yogyakarta. FIE UNY.
- Sinaga, Partua PH. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalias Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang)*, Skripsi. Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, K. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif*. Jurnal Manajemen hal 1-16, Depok FE Universitas Guna Dharma.
- Sutrisno., 2003, **Manajemen Keuangan**, Cetakan Ketiga, Yogyakarta: Ekonosia.
- Tjiptono, Fandy. 2005. **Pemasaran Jasa**, Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. **Strategi Pemasaran**. Edisi 3. Andi: Yogyakarta.
- Ujang Sumarwan. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Widoyoko, Eko Putro. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wijaya, AS. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Counter HP "JATI BIRD" SEMARANG*.