

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiyanto, Mochlas. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri*. Semarang : UNDIP
- Annie Brink & Adele Berndt. 2008. *Relationship Marketing & Customer Relationship Management*. ISBN 978-0-70217-739-2.
- Assegaff, Mohammad. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang. Semarang.
- A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp
- A.Parasuraman, A., V.A., Zeithaml dan L.L., Berry., 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, hal 64, *Journal of Retailing*.
- A. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Lupiyoadi, 2001:43)
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Journal of Marketing Vol. 49*. (Spring).
- Bachtiar, A.T.H.(2011). *Pengaruh Struktur Modal terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar di BEI tahun 2005-2009*. Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Padjadjaran, Bandung (tidak dipublikasikan).
- Basu Swastha dan Irawan, 2005, *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Bei, L.T. and Chiao, Y.C. 2001. An Integrated Model for The Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Vol. 14. 125-140.
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A., 1992, "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, July (56):55-68.
- Engel, J.F. et.al., 1994, *Consumer Behavior*, Jilid 1, Alih Bahasa Budiyo, Penerbit : Binarupa Aksara, Jakarta.Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. (ed 3). Yogyakarta. Andi.

- Freddy Rangkuti. (2003). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004, Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, halaman 18.
- Helena, Hermawati, Prayuana dan Anik. Lestari, Andjarwati. 2013. Pengaruh Penggunaan Celebrity Endoser Irfan Bachdim dan Event Sponsorship Terhadap Citra Merek Minuman Isotonik Pocari Sweat. *Jurnal Ilmu Manajemen, Vol.1 No.1* (2013).
- Husein Umar, 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*, edisi 11, Jilid 2, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, philip. 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Purbarani, Meitasari. (2013). *Pengaruh Word of Mouth Smartphone Blackberry Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Mahasiswa Ekstensi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung Tahun 2009-2012)*. Skripsi S1 pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung: tidak diterbitkan.
- Richard A., and Spreng. et al. 1996. Information Processing. Asia Pacific Association for Consumer and Business Studies.
- Setyorini, Andini Ika. 2011. “*Pengaruh Kompleksitas Audit, Tekanan Anggaran Waktu, Dan Pengalaman Auditor Terhadap Kualitas Audit Dengan Variabel Moderating Pemahaman Terhadap Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Auditor Kap Di Semarang)*”. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.

- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Taylor, S.E. 2002. *Health Psychology 2nd Edition*. University of California, Los Angeles: McGraw-Hill, Inc.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2004, *Service, Quality Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2012), *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, Vol 64, pp 12-40*.