

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M & Parvez, L. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction On Customer Loyalty. *ABAC Journal*. Vol. 29, No.1.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Cetakan kelima. CV Alfabeta. Bandung.
- Anggriawan, Rafinko, 2017, Pengaruh Bauran Pemasaran Pada Keputusan Pembelian Produk Tupperware Di Bandar Lampung, *Skripsi*, Jurusan Manajemen, Universitas Lampung.
- Arif Isnaini. 2006. *Integrated Marketing Strategy 13 P*. NTP Press. Mataram.
- Farisa, D. 2008. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan GSM Indosat di Kota Semarang. *Skripsi tidak dipublikasi*, Fakultas Ekonomi Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam, 2007, *Aplikasi Analisis Multiva-riate Dengan Program SPSS*, Cetakan IV, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harkiranpal, Singh,. 2006. *The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention*. Asia Pacific University College of Technology & Innovation Technology Park Malaysia.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Penerbit MedPress (Anggota IKAPI): Yogyakarta.
- Kharis, Ismu Fadli.2011.Studi Mengenai Impulse Buying dalam Penjualan Online. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.Semarang
- Kotler, P. 2006. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip and Amstrong, Garry. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 2, Jakarta: PT Indeks.
- Machfoedz, Mahmud, 2010. *Komunikasi Pemasaran Modern*. Cetakan Pertama, Cakra Ilmu, Yogyakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2001. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.

- Riky Febri Windoyo. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Warung Steak and Shake di Semarang)*.
- Rinawati. 2009. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosi Terhadap Kepuasan Pasien RSUD di Yogyakarta*.
- Setiawati, Erma, Murwanti, Sri, 2006, Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen, *Benefit*, Vol. 10, No. 1, Juni, h. 77-88.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 2. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Susanto, 2010, *Power Branding Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya*, Jakarta, Mizan Publika
- Tjiptono, Fandi, 2001, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- _____. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*: Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi Offset.