

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati, Rustika dan M. Wahyuddin, 2008. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo GrandMall.”* Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Gujarati, Damodar Terjemahan Sumarno Zain., (1998), *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta.
- Harun, Haidar (2006) *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi (Studi Kasus PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang)”*. Tesis S2. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ilham Suciati, 2009. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Wilayah Etnis Bugis.”*
- Joko Siswanto, 2007, *“Pengaruh empathy (empati), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan) terhadap Loyalitas Nasabah Taplus BNI Cabang Surakarta”*
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2002, *“Prinsip-prinsip pemasaran Jilid 1”*, Edisi Delapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2002. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Keduabelas*. Jakarta : Gramedia.
- Lupiyoadi, Hamdani, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- M, Nashruddin (2012). *“Persepsi Mahasiswa Terhadap Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Studi Universitas Widyagama Malang”*. Jurnal Manajemen & Akuntansi. Volume 1, Nomor 3.
- Musanto, Trisno (2004) *“Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya”*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136.

- Prasetio, Ari. 2012, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. *Artikel Publikasi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia.
- Rahmawati, D (2013). “*Analisis Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*”. *Jurnal Economia*. Volume 9, Nomor 1, April 2013.
- Sabihaini, 2002, *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan : Suatu Pemilihan Empiris, Usahawan*, No. 02, Februari.
- Yuliarmi, Ni Nyoman & Riyasa, Putu (2007). “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*”. *Buletin Teknis Ekonomi*. Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.
- Yuniati, Mdan Kharnolis, M (2013). “*Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Minat Konsumen Terhadap Produk Rabbani*”. *e-Journal*. Volume 02 Nomor 03. Edisi Yudisium Periode Agustus 2013, Hal 84-87.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium Jilid I*. Prenhallindo. Jakarta. 2001, *Dasar Dasar Pemasaran*, Edisi Keenam, Jakarta: Intermedia