

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Panji Arief. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang (diakses dari <http://eprints.undip.ac.id/29857/1/Skripsi014.pdf> 19 September 2011).
- Ardhana, Oldy. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi FE Universitas Diponegoro, Semarang (diakses dari <http://eprints.undip.ac.id/22960/1/Skripsi.PDF> 19 September 2011).
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harjanto, Ryan Nur. (2010). *Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang (diakses dari [http://eprints.undip.ac.id/26490/1/Skripsi_Ryan_Nur_Harjanto\(C2A606098\).pdf](http://eprints.undip.ac.id/26490/1/Skripsi_Ryan_Nur_Harjanto(C2A606098).pdf) 19 September 2011).
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV Alfabeta. Bandung.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen)*. BPFE – UGM. Yogyakarta.
- Jogiyanto. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. BPFE – UGM. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gery Amstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip & Kevin Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1; Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip & Kevin Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 2; Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Penerbit PT Indeks. Jakarta.

- Lukasyanti, Dewi. (2006). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, Semarang (diakses dari <http://www.docstoc.com/docs/21610459/PENGARUH-KUALITAS-PELAYANAN-TERHADAP-KEPUTUSAN-MENGGUNAKAN-JASA> 23 September 2010).
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. (2006). *Statistika untuk Penelitian*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung.
- Swastha, Basu. (2000). *Azas-Azas Marketing*. Liberty. Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (1999). *Strategi Pemasaran*. C.V Andi Offset (Penerbit Andi). Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia. Malang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service Quality, and Satisfaction*. C.V Andi Offset (Penerbit Andi). Yogyakarta.
- Widhianto, Erwan. (2007). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PO. Purwo Widodo di Sidoarjo Wonogiri*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Surakarta (diakses dari <http://etd.eprints.ums.ac.id/1645/1/B100030047.pdf> 19 September 2011).
- Widyaningtyas, Richa. (2010). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas serta Dampaknya pada Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina*. Skripsi FE Universitas Diponegoro, Semarang (diakses dari http://eprints.undip.ac.id/23464/1/skripsi_richa_widyaningtyas.pdf 19 September 2011).