

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Bastian, Hafiz (2012). *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Cipta Lancar Sanjaya Abadi Di Kendal*. Skripsi Sarjana Ekonomi, Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fibrianto, Lucky (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang*. Skripsi Sarjana Ekonomi, Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. (2001). *Analisis Multivariante Dengan Program SPSS*. Edisi 2. Universitas Diponegoro, Semarang
- Gujarati (1997). *Statistik Ekonometrika*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hair, J., F. et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Hair et al (2006). *Marketing Research: With In A Changing Information Environment*, 3rd edition, McGrawHill International Edition, New York.
- Hasan, Ali (2008). *Marketing*, Media Utama, Yogyakarta.
- Istianto (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip. (1999). *Manajemen Pemasaran Jilid II*. Edisi Milenium. PT. Prenhall indo, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

- Mas'ud, Fuad (2004). *Survai Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Nurgiyantoro, B. (2004). *Statistika Penerapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Gajah Mada *University Press*, Yogyakarta.
- Oliver, RL. (1993). *A Conceptual Model Of Service Quality And Service Satisfaction Compatible Goals, Different Concept. Advances Service Marketing Manajemen*.
- Priyanto, R (2007). *Menguasai My SQL 5*. PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Sekaran, Uma. (2003). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach, 3th Ed*. New York, NY: John Wiley and Sons.
- Suliyanto.(2006). *Metode Riset Bisnis*. Andi, Yogyakarta.
- Sugiyono.(2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. ALFABET, Bandung.
- Sugiyono (2004).*MetodePenelitianBisnis*. CV ALFABET, Bandung.
- Sugiyono (1999).*Statistika Untuk Penelitian*. CV ALFABET, Bandung.
- Sugiyono (2009).*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatifdan R&D*. CV ALFABET, Bandung.
- Tandjung, J.W., (2004) *Marketing Manajemen: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*, Edisi kedua, Cetakan kedua. Bayu Media Publishing, Malang.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. (2005). *Service Quality And Satisfaction*. Edisi 2. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, (2006).*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*.
- Usmara (2003).*Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Asmara Books, Yogyakarta.

Tjiptono, F (2000). Manajemen Jasa, Penerbit Andi Yogyakarta 2000.

Wiharjo, William (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Pelanggan Jasa Transportasi Travel Cipaganti. Skripsi Sarjana Ekonomi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, Bandung.