

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma. 2004. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Cetakan Ketujuh. Bandung: Alfabeta
- Barata, A.A. 2006. **Dasar- dasar Pelayanan Prima**. Jakarta: PT. Gramedia.
- Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo. 2002. **Pengantar Bisnis Modern**, Edisi Keenam. Yogyakarta: Liberty.
- Bayu Hadyanto Mulyono, Yoestini, Rini Nugraheni, Mustofa Kamal, Juli 2007. **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania, Semarang)**. (Volume, Nomor 2, Halaman 91)
- C.M Lingga Purnama. 2004. **Strategic Marketing Plan**, Cetakan Ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Dwi ARYANI dan FEBRINA ROSINTA. Mei- Agustus 2010. **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan**. (Volume 17, Nomor 2, hlm. 114-126)
- Dwiwinarsih. 2009. **Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok**. Jurnal Ekonomi Manajemen, 5 (1), hal: 31-57.
- Fandy, Tjiptono. 2005. **Pemasaran Jasa**. Edisi Pertama. Jawa Timur: Bayu Media.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005. **Service, Quality Satisfaction**. Yogyakarta: Andi Offset

- Fardiani, Aprilia Nia. 2013. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan pelanggan Dyriana Bakery & Café Pandanaran Semarang.** *Skripsi* Program Studi S<sub>1</sub>, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro. H: 1- 75.
- Herry, Ahmad Buchory dan Djaslim Saladin. 2010. **Manajemen Pemasaran.** Bandung: Linda Karya
- Hurriyati Ratih, Dr., M.Si. 2010. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.** Jakarta: Alfabeta CV
- Irawan, handi, 2008, Sepuluh **Prinsip Kepuasan Pelanggan**, Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran Jilid 1.** Edisi 11, terjemahan Benyamin Moan Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2009. **Manajemen Pemasaran**, Edisi ketiga belas, terjemahan Benyamin Moan, Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Moenir. 2010. **Manajemen Pemasaran Umum Di Indonesia.** Jakarta: Bumi Aksara
- Pusnayasa, Kadek. 2012. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Lembongan Renon.** *Skripsi.* Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Rangkuti, Fredly. 2006. **Messuring Customer Satisfaction.** Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rambat Lupiyoadi. 2009. **Manajemen Pemasaran Jasa.** Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto, 2010. **Manajemen Pelayanan.** Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Simamora, Bilson. 2004. **Riset Pemasaran**. Cetakan Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Siwantara, Wayan. 2011. **Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan serta Kinerja *Customer Relationship Management* (Studi Pada Halo Corporation PT. Telkomsel Bali)**. Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan, 7 (3). H: 150-161.

Sutisna. 2003. **Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran**, Edisi Ketiga. Pt. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Woro Mardikawati. Maret 2013. **Pengaruh Niali Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Jogja- Cilacap)**. (Volume 2, Nomor 1)

Zhilin, Yang, dan Peterson, Robin T. 2004. **Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Costs**. *Journal Psychology and Marketing*, 21 (10). Pp: 799-822.