

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah dan M Rizan, 2015. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan pada PT Alakasa Ekstrusindo. E Journal Jayabaya Vol. 9 (2)
- Akhter, N., 2013, "Relationship between internet addiction and academic performance among university undergraduate Academic Journals, Educational Research and Reviews, 8(19), 1793-1796. DOI : 10.5897/ERR2013.1539.
- Annisa, Anna ,2012. Analisa Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus pada The Dream's Cakes Bandung Universitas Telkom, Bandung.
- Arifin, Samsul. 2011, "Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Jepara Indah", Jurnal Dinamika Ekonomi Bisnis, Vol.8(1), Th. 2011.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.
- Basu Swasta dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty : Yogyakarta.
- Bustami, 2011. Penjaminan mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta : Erlangga.
- Diah Darmayanti. 2006. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating terhadap loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya) Jurnal Bisnis dan Ekonomi.
- Djarwanto, 2000, *Statistik Induktif*. BPFE : Yogyakarta,
- Engel, F. James; Roger D. Blackwell; Paul W. Miniard, 2004. Perilaku Konsumen. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Fandy, Tjiptono, 2004. Manajemen Jasa Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.

Freddy. Rangkuti, 2002, *Measuring Customer Satisfactio. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP*. PT Gramedia Pustaka Tama : Jakarta

Imam, Ghozali, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dalam Program IBM SPSS Edisi 5*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghufony, 2016. “Pengaruh Harga dan Citra Perusahaan Hijau terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hijau pada Air Conditioner Inverter Pansonic di Kota Bandung” *Jurnal universitas Telkom*, hlm. 1-7

Hasanah, Nurjannatul, 2017, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Depot Madu Jaya Tarakan.” *Jurnal Universitas Borneo Tarakan*.

<https://mayasafiera.wordpress.com/>

I Wayan Widya Suryadharma dan I Ketut Nurcahya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 4

Implementasi dan Pengendalian (Terjemahan Jaka Wasana). Jakarta : Prenhallindo.

Kotler, Philip dan Amstrong, 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip, 2015, “Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition” , England : Pearson Education, Inc

Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo

Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 12*. New Jersey : PT Indeks.

Lupiyoadi, Rambat, 2012, “Manajemen Pemasaran Jasa.” Jakarta : Salemba 4.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

M. Istifau Maulana, Sri Suyoko, Bulan Prabawani (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan

Pelanggan sebagai Variabel Intervening. Jurnal eprint Universitas Diponegoro

Manoppo, F. 2013, “*Kualitas Pelayanan dan SERVICESCAPE Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada HOTEL GRAN PURI MANADO*”, Jurnal EMBA, Vol.1(4), Th. 2013: Hal,1 Jurnal EMBA, Vol.1(4), Th. 2013: Hal,1341-1.

Naqi Askari, Rhodiyah, Ngatno (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Bagian Service PT Nasmoco Gombel Semarang). Jurnal eprint Universitas Diponegoro

Palilati. Alida 2007. Pengaruh Nilai pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Nasabah Tabungan. Jurnal pemasaran. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. VII tahun 2007

Panca Winahyuningsih. 2016. Pengaruh kepercayaan dan kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Pada hotel griptha kodus. ISSN : 1979-6889

Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption of Service Quality, hal 64, Jurnal of Retailing.

Paul, Peter, J. Dan Jerry C. Olson, 2000. Consumer Behaviour. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 1 dan Jilid 2. Jakarta : Erlangga.

Rahmat Hidayat. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol. V tahun 2009

Riska Arisandi dan Ngatno, 2017, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening.” Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro, Vol.6(3), Th. 2017.

Samsul Arifin. 2011. Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah. JURNAL DINAMIKA EKONOMI & BISNIS Vol. 8 No. 1 Maret 2011

- Sartika Moha dan Sjendry Loindong 2016 Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. Jurnal EMBA 575 Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 575-584
- Setiawan, E. 2005, *Metodologi Bisnis*, Yayasan Widya Manggala Indonesia : Semarang.
- Stanton, William J, 1994. *Fundamental of marketing* Thenth ed Mc. Graw Hill Inc, Singapore.
- Stanton, William. *Manajemen Pemasaran*. 2001. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sugiharto. Joko 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien PT. PLN cabang Semarang*. Skripsi tidak dipublikasikan.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tries Edi Wahyono. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Industri Ritel*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi, Vol. II tahun 2006.
- Umar, Husein, 2008. *Metodologi Penelitian-Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Sekaran, 2006, *Metode Riset Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wijayanti, Ika dan Wahyono, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening*?. *Management Analysis Journal Unniversitas Negeri Semarang* 4(1) Th 2015.

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Pelanggan Gombel Golf Semarang

Dengan Hormat,
Bersama ini saya :

Nama : Adiputri Happy Wulanesya

NIM : 30401411585

Universitas : Unissula Semarang

Sedang mengadakan penelitian dengan judul penelitian ” **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Gombel Golf Semarang)**”. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu atau Saudara/i untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bpk/ Ibu/ Sdr/ i lakukan berkaitan dengan apa yang Bapak/ Ibu/ Sdr/I rasakan terhadap kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Semoga partisipasi yang Bpk/ Ibu/ Sdr/ i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.