

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Albertus Ferry Rostya. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal cabang Lampersari Semarang). *Jurnal. Universitas Diponegoro*
- Aditia, Indra dan Suhaji. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang. *Jurnal. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala*
- Dewi, Luh Putu Krisna. 2010. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk L'oreal Paris (Studi Pada Pelanggan L'oréal Paris Di Matahari Departement Store Java Supermall Semarang). *Jurnal. Universitas Diponegoro*
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program ibm SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hapsari, Desty Dianti. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Telkom Speedy di Wilayah Kota Semarang. *Jurnal. Universitas Diponegoro*
- Iqbal, Mohamad. 2012. Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet di Jabodetabek. *Jurnal. Kepuasan Konsumen. Universitas Gunadarma*
- Jahanshahi, Gashti, Nawaser, and Khaksar. 2011. Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science. Vol. 1 No. 7; [Special Issue –June 2011]*
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi kedua belas jilid 1. Jakarta : Erlangga

- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas jilid 2. Jakarta : Erlangga
- Lasander, Christian. 2013. Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional (Survey Pada Industri Rumah Tangga Dodol Daging Pala Audia di Tahuna Kab. Sangihe). *Jurnal EMBA. Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 284-293 . Universitas Sam Ratulangi Manado*
- Malik, Ghafoor, Iqbal. 2012. Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector. *International Journal of Business and Social Science. Vol. 3 No. 23; December 2012*
- Ngatmo, Tri Bodraostuti. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sido Muncul Semarang. *Jurnal. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala*
- Nugroho, Farid Yuniar. 2011. Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Rumah Makan Gudeg Pawon Di Janturan Umbulharjo). *Jurnal. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta*
- Nur Indriantoro, Bambang Supomo. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen edisi pertama*. Yogyakarta : BPFE
- Otta, Ali, Hartono. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak and Shake Kota Wisata Batu. *Jurnal. Universitas Brawijaya*
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: BPFE
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia
- Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel : Strategi Dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern Di Indonesia*. Edisi kedua. Jakarta : Salemba Empat
- Widiarta, Erlangga Alfa. 2013. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk Nike (Studi Pada Pelanggan Nike Di Mall Ciputra Semarang). *Jurnal. Universitas Diponegoro*