

DAFTAR PUSTAKA

- Arwani, Muklis. Jurnal Ekonomi Manajemen. Tahun 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus RS PKU Muhammadiyah Gubug)*
- Assauri Sofjan, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.2009
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo
- Collin, P.H dan Ivanovic A. (2004). *Dictionary of Marketing*. Third edition. Bloomsbury Publishing Plc, United States of America
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, dan Paul D. Miniard. 2001. *Consumer Behavior*, Eighth Edition, The Dryden Press: Forth Worth.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management, Analysis Planning, Implementation and Control*. 9st Edition. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Freddy. Rangkuti, 2002, *Measuring Customer Satisfactio. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis PL-JP*. PT Gramedia Pustaka Tama : Jakarta
- Fandy Tjiptono,. 2004. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Edisi Kedua : Yogyakarta
- Irawan, Handi. 2008. *10 PrinsipKepuasanPelanggan*. Gramedia. Jakarta
- Haryono, Ali Syafiq. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomspeedy dengan Metode Structural Equation Modelling. *Thesis*. Program Magister Manajemen Institut Teknologi Surabaya.
- Heryus. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Volume III No. 3 Desember 2001 Halaman 289 -308 *Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Putera 1912*
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Mouren 2004, Pengantar Bisnis ,Edisi 2000 yang diperbaruhi, Alih Bahasa Fadriansyah Anwar, Erlangga, 2000.
- Panca Winayuningsih. *ISSN 1979-6889*. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Gripta Kudus. Tahun 2010
- Parasuraman, V., A. Zeithaml and L. L. Beny. 1996. A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *Journal of Marketing Research*. 49. pp. 41-50.
- Ryan Nur Harjanto. Tahun 2010. Analisis Pengaruh Harga, produk, Kebersihan dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang) *Jurnal Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Suwarni Septina Dwi Mayasari. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis, 16, 76-84*
- Stanton, W.J., M.J. Etzel, dan B.J. Walker. 2000. *Fundamentals of Marketing*. Tenth Edition. New York: McGraw-Hill Inc
- Suryani, Tatik*. 2008, Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiharto. Joko 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien PT. PLN cabang Semarang*. Skripsi tidak dipublikasikan.
- Susanto, herry dan Wido damayanti, *Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Produk Loyalitas Konsumen*. Jurnal Ekonomi Bisnis No.1 Vol.13, April 2008
- Swasta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty : Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2004, Metode Riset, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Zeithaml, Valerie A..2005. “Consumer Perception of Price, Quality, and Value : A Means-End Model and Synthesis of Evidence”. **Journal of Marketing**. Vol. 52. July, page 2-22.
- Waseso Segoro. 2011. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Faktor penambat dan Kualitas Hubungan relasional terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan suatu penelitian pada penyedia*

Jasa Telepon Seluler di Jawa Barat. Jurnal Ekonomi Bisnis No.1
Vol.13, 2011 Universitas Gunadarma.

3.