

Daftar Pustaka

- Ajeng U.I, S. Suryoko & S. Nurseto. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Journal Of Social and Politic*. Hal: 1 – 8.
- Atsalada, Nanda. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PO Sumber Alam. *Skripsi*. Semarang: UNDIP.
- Dewi K.S. & I. Khajar. 2008. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *JBRI. Vol 4. No 2*.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html> (diakses 30 April 2015, pukul 19.30 WIB)
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Malanan Jaya Cemerlang.
- Kurniasih, Indah D. 2012. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 1. No 1. Hal :37 - 45.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi Rambat.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Salemba Empat, Jakarta.

- Maretia Mega T & S. Harsono. 2013. Pengaruh Harga, Nilai Manfaat dan Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone BlackBerry di Surabaya. *Journal of Business and Banking*. Volume 3, No. 2, pages 135 – 150.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suharsini Arikunto. 1998. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sutino, dkk. 2005. Pengaruh Kualitas Produk (Jasa) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT Pos Indonesia Semarang 50000. *Majalah Ilmiah Kopertis Wilayah VI*.
- Swastha, Basu&Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andy Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta : J & J Learning.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Woro. M, N. Farida.2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 2, No 2*. Hal : 64 - 75