

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. (2015). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Di Makassar*. Journal from# publisher, 13(56), 29.
- Agustina, Vina. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office)*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang (dipublikasikan)
- Alayyannur, P. A., & Pudjiraharjo, W. J. (2013). *Customer Value Analysis Based On Customer Characteristic In Teeth Clinic Of Puskesmas Jemursari Surabaya*. Journal Administrasi Kesehatan Indonesia, 1 (02).
- Apriani, M., & Soesanto, H. (2011). *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan (Studi Kasus Pada Konsumen Jasa Pelayanan Cuci Sepeda Motor Dan Mobil Star Clean Di Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang (dipublikasikan)
- Farida, U., & Mukeri, M. M. M. (2015). *effect of location, promotion, and employees on the decision of parents students applying for kids fun in TK YBMI House Semarang*. Journal of Management, 1 (1).
- Firmansyah, Fani, and Hashniyah Zaadah FA. (2013) *aplikasi people, process, dan physical evidence di pt bank syariah mandiri singosari*. Jurnal Akuntansi Aktual, 2, (2).
- Gultom, D. K., Ginting, P., & Sembiring, B. K. (2014). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. jurnal ilmiah manajemen & bisnis, 14 (01).
- Haryanto, E. (2013). *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor samsat manado*. jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi, 1 (3).
- Hapsari, V. N., & Madiawati, P. N. (2014). *Pengaruh strategi pasar dan bauran pemasaran terhadap nilai pelanggan kereta api argo parahyangan (studi pada pt. Kereta api indonesia (persero bandung) the influence of market strategy and marketing mix to customer value in argo parahyangan train*. Sumber, 903(80.922), 482-000.
- Hendarto, K. A. (2012). *Bauran Pemasaran pada Jasa Ekowisata*. Jurnal Ilmiah Kesatuan (JIK), 4(1-2), Halaman-25.

- Hidayati, A., Fudholi, A., & Sumarni, S. (2014). *analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan tenaga administratif di fakultas farmasi universitas ahmad dahlan yogyakarta*. *pharmaciana*, 4 (1).
- Ikasari, A. U., Suryoko, S., & Nurseto, S. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang KA Kaligung Mas di Stasiun Poncol Semarang)*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 52-59.
- Indianto, Oceano (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel "Ocean Auto Wheels" Di Semarang*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang (dipublikasikan)
- Jamhuri. Fariz. Firmansyah (2015). *Analisis persepsi konsumen terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah*. Tesis. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang (tidak dipublikasikan)
- Kurniawati, D. (2013). *Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Katolik Widya Mandala Madiun*. *Widya Warta*, 37 (01).
- Lengkey, L. N., & Taroreh, R. (2014). *kualitas pelayanan dan bauran pemasaran pengaruhnya terhadap keputusan pembelian logam mulia pada pt. pegadaian cabang manado timur*. *jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi*, 2 (4).
- Logiawan, Y. (2014). *Analisa Customer Value terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya*. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2 (1).
- Marbun, S., & Suardhika, I. N. (2014). *pengaruh service performance terhadap nilai institusi dan kepuasan mahasiswa (studi pada stipar triatma jaya)*. *jurnal manajemen dan akuntansi*, 19 (1).
- Mongkaren, S. (2013). *Fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa rumah sakit advent manado*. *Jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi*, 1(4).
- Nugroho, N. A. (2015). *pengaruh atribut produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (survei pada counter perdana di gresik)*. *jurnal administrasi bisnis*, 20 (1).

- Nugroho, R., Edwin Japarianto, S. E., & Pemasaran, M. J. M. (2013). *pengaruh people, physical evidence, product, promotion, price dan place terhadap tingkat kunjungan di kafe coffee cozies surabaya*. jurnal manajemen pemasaran petra, 1, (2).
- Nurmayanti, Rosi (2014). *pengaruh customer value, brand image dan brand trust terhadap customer loyalty (pelanggan asuransi syariah di kota bengkulu)*. Skripsi. Universitas Bengkulu, Bengkulu (dipublikasikan)
- Pedoman akademik Fakultas Ekonomi Unissula Tahun 2011/2012
- Pramudita, Y. A. (2013). *Analisa Pengaruh Customer Value dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya*. Jurnal Strategi Pemasaran, 1 (1).
- Pratama, B., & Farisky, T. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota Dan Calon Anggota Koperasi Simpan Pinjam Jasa Cabang Purwokerto*. Management Analysis Journal, 2 (1).
- Purnomo, H. (2011). *Pengaruh Faktor Individual Wisatawan dan Kinerja Bauran Pemasaran terhadap Nilai Jasa Pariwisata Alam (The Effect of Individual Tourist and the Mixed Marketing to Services Value on Nature Based Tourism Services)*. jurnal manajemen hutan tropika, 17(1).
- Rahmawati, D. (2013). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa*. Jurnal Economia, 9(1), 52-65.
- Ramdhani, A. F., Harsono, A., & Adiarto, H. (2014). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Ibu dan Anak dengan Menggunakan Metode Potential Gain in Customer Value*. REKA INTEGRASI, 1 (4).
- Restuadhi, Y., Farida, N., & Budiatmo, A. (2014). *pengaruh kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan hotel Siliwangi Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 3 (2).
- Retnaningsih, R., Simanjuntak, M., & Khairati, A. (2009). *analisis dan strategi meningkatkan kepuasan mahasiswa ipb terhadap penyelenggaraan akademik*. Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen, 2(1).
- Ridwan, M., & Palupiningdyah, P. (2014). *pengaruh nilai emosional, nilai sosial dan nilai kualitas terhadap kepuasan pelanggan*. management analysis journal, 3(1).

- Selang, C. A. (2013). *Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen pada Fresh Mart Bahu Mall Manado*. jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi, 1 (3).
- Sembiring, M. Noor (2009). *Pengaruh kinerja petugas pelayanan, proses dan prasarana fisik terhadap nilai jasa serta implikasinya pada kepercayaan pengguna bisnis jalan tol (studi pada pelayanan jalan tol di Jawa Barat dan DKI Jakarta)*. Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 13 (2).
- Senaen, L. F., & Tumbuan, W. J. (2015). *pengaruh people, proses, dan promosi terhadap keputusan pembelian mobil toyota pada PT. Hasjrat Abadi Manado*. jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi, 3 (1).
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (2013). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.
- Suffiyah, A. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa (Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang)*. Aset, 13 (2).
- Sukandi, P. (2010). *Hubungan Antara Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menghadapi Daya Saing Jasa Pendidikan (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama)*. The 4th PPM National Conference on Management Research, PPM School of Management.
- Sulung, F., Yuhelmi, Y., & Irda, I. (2013). *Pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan mahasiswa memilih fakultas ekonomi universitas bung hatta*.
- Sumarsono, Sumarsono, Yayat Giatno, and Retno Widuri. (2014). *persepsi kualitas implementasi customer relationship marketing, pengaruhnya terhadap nilai pelanggan, keunggulan produk dan kepuasan pelanggan (studi pada fakultas ekonomi dan bisnis unsoed)*. jurnal bisnis dan manajemen vol 2 no 2.
- Sunandar, H. (2010). *pengaruh persepsi kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan flexi di kota semarang dengan intervening kepuasan pelanggan*. Jurnal Ilmu Ekonomi ASET, 12 (1).
- Tanugraha, P. D., & Andreani, F. (2014). *pengaruh marketing mix terhadap keputusan pembelian di susan spa and resort bandungan*. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, 2.

Triska, L. H. (2014). *pengaruh bauran pemasaran jasa bank terhadap kepuasan dan implikasinya terhadap loyalitas debitur bpr di wilayah riau pesisir*. Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, 6 (2), 40-51.

Yulianto, K., & Yuniarinto, A. (2012). *Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Pertimbangan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah di Kota Medan*. WACANA, Jurnal Sosial dan Humaniora, 13 (4), pp-537.

Yuniarti, Y. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. Jurnal Trikonomika, 13 (1), 49-61.

http://www.academia.edu/5004226/menciptakan_nilai_pelanggan_kepuasan_dan_loyalitas_makalah_individu.

<http://digilib.unpas.ac.id/download.php?id=2967>

http://blogtutorialsps.blogspot.co.id/2012/06/analisis-regresi-dengan_variabel_27.html

<http://www.teguhhadisantoso.com/6-indikator-kepuasan-konsumen-menurut-tjiptono/>