

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E. & Sullivan, M. (1993). "The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms". *Marketing Science*, 12 (1), 125-143.
- Assael, H. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Action 6th edition*. New York : International Thomson Publishing
- Basu Swastha Dharmmesta dan T. Hani Handoko. (2000). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Basu Swastha dan Irawan, 2005, *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Budi Hermawan. 2011. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keouasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. No. 2 Tahun 4, Agustus 2011.
- Buttle. France. 2004. *Customer Relationship Management: concept and stools*. First Publised. Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Bhuono, Agung Nugroho, 2005, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Cahyono, S. B. (2010). *Hepatitis B*. Yogyakarta: KANISIUS.
- Cooper R. G and E. J kleinschmidt (1987), "What Makes a New Product a Winner: Success Factors at The Project Level", *R & D Management*, 175-189.
- Cooper dan Emory, 1995, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta:Erlangga.
- Darmadi Durianto, Liana Cecilia. 2004. Analisis efektifitas iklan televisi "softener soft & fresh di Jakarta dan sekitarnya menggunakan consumer decision model. *jurnal ekonomi perusahaan* : Vol 11 no 1 ISSN:0854 – 8153
- Dharmmesta, Basu Swastha., Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.
- Dinawan, M. Rhendria (2010), *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Yamaha Mio PT Harpindo Jaya Semarang)*, http://eprints.undip.ac.id/23755/1/M_Rhendria_Dinawan.pdf 16 Oktober 2016
- Engel, Blackwell, dan Miniard. 1990. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara

- Ferdinand, Augusty. 2000. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hayati, H. Y., Sekartaji, G. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Volume 1 No.1 Tahun 2015, Hal. 49-56
- Husein, Umar.1999. *Metode Penelitian : Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2000. "Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis", Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Irawan, Handi, 2002, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Jay Heizar, Barry Render, 1999, *Operation Management*, 7th ed., Prentice Hall, New Jersey.
- J.J. Lenzun., J.D.D. Massie., D, Adare. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Unsrat* Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1237-1245
- J. Supranto, 2000, **Statistik (Teori dan Aplikasi)**, Edisi Keenam, Jakarta, Erlangga.
- Kertajaya, Hermawan. 2002. **Hermawan Kertajaya on Marketing**. Edisi Soft Cover. Bandung : Mizan Media Utama.
- Kinrear, Thomas C. and James R. Taylor, 1995. *Marketing Research: An Applied Approach*. McGraw Hill Text.
- Kotler, Philip. 2000. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, **Prinsip-prinsip Pemasaran**, Jilid 2, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.

- Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran**, Jilid 1, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- . 2003. **Manajemen Pemasaran**, edisi kesebelas, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- . 2005. **Manajemen Pemasaran**, Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler dan Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Majalah @ News. Edisi II, Asmindo Komda Jepara dan JFDC. 2007.
- Mehta, A.J., 1994. Hydraulic Behaviour of Fine Sediment. Coastal, Estuarial and Harbour Engineer's Reference Book, Chapman and Hall, London.
- Mowen, John, C dan Michael Minor. 2002. **Perilaku Konsumen**. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Mulyono, H. B., et. al. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada perumahan puri mediterina. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*. Vol.4, No. 2, Juli, Tahun 2007, Halaman 91.
- Oliver, Sandra. (2007). "Strategi Public Relations". Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Purnama, S., Sandrini, R., Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Tas Sophie Paris. *Jurnal Ekonomi*. Forum Ilmiah Volume 9, Nomer 2, Mei 2012
- Prabowo Adi P,G. Farida Ida. 2013. Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian handphone merek balcberry di semrang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro*. Diakse pada 16 Oktober 2016.
- Philip Kotler & Gary Amstrong. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi ke07 Prenhallindo. Jakarta.
- Putri, Harlina. L, Kumadji .S, Kusumawati. A. 2014. Pengaruh store atmosphere terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan (Studi pada Monopoli café and resto Soekarno Hatta Malang), *jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 15 No. 2 Oktober 2014. diakses pada administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id 16 Oktober 2016
- Richard A. Spreng. *et al.* 1996. *Information Processing*. with Richard L. Divine, in 1994 Asia Pacific Association for Consumer and Business Studies, G. Albaum et al., eds., 1993,

pp. 1996 Schiffman, Kanuk 1997. *Consumer Behaviour*. Leslie Lazar ...S35 AMA Summer Educators' Conference (paper published as an abstract in the proceedings, pp. ..

R. Gulla., S. G. Oroh., F. Roring. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol3. No1 Maret 2015, Hal 1313-1322

Samosir Halomoan B. C, K. Prayoga Bowo A. 2015. Jurnal pengaruh persepsi harga dan promosi terhadap keputusan pembelian konsumen produk enervon-c. *Jurnal Ilmiah dan Bisnis*. Vol 1, No.3, November 2015. Diakses pada 16 Oktober 2016.

Schiffman, Leon.G. dan Kanuk, Leslie. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Indeks

Schiffman, L.G dan Kanuk, Lesley L, 2007. *Consumer Behavior*, New Jersey: Perason Prestice Hall.

Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks

Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.

———. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta.

———. 2004. *Metode Penelitian Bisnis: Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*.

———. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.

Supranto J., 2003, *Metode Riset dan Aplikasinya Dalam Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Rineka Cipta, Jakarta

Supranto, J, dan Nandan Limakrisna. 2007. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media

Suryadi, D. (2011). *Promosi Efektif “Menggugah Minat & Loyalitas Pelanggan”*. Jakarta : PT. Suka Buku.

Tjiptono, Fandi & Anastasia Diana. 1999. *Total Quality Manajement* (Edisi Revisi). Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandi. 1999. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.

———. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan*. Prima. Yogyakarta : ANDI

———. 2006. *Konsep Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

———. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit ANDI

- Umar, Husein. 2000, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka utama dan Jakarta Business Research Centre. Jakarta.
- Walker, 2001. *Managing Customer Dissatisfaction Through Effect Complaint Management System*. Journal of Management Strategy.
- Wariki M.G, Mananeke L, Tawas H. 2015. Pengaruh bauran promosi, persepsi harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen pada perumahan tamansari metropolitan manado. *Jurnal EMBA*. Vol 3 No.2 Juni 2015, Hal 1073-1085. ISSN2303-1174. Diakses pada 16 Oktober 2016
- William G. Nickels, 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas, Basu, Swastha DH., Irawan) Yogyakarta: Liberty Offset
- Windoyo, Riky F. 2009. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Waroeng Steak & Shake Semarang)”.
- Woodside, A. G., L. L. Frey, and R. T. Daly. 1989. *Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention*. Journal of Health Care Marketing 9:5-17.
- (<http://bisnisukm.com/potensi-industri-meubel-jepara.html>)