

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, Tya Dwi, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Produk Telkom Speedy (Studi Kasus Pada Pengguna Produk TelkomSpeedy di Wilayah Kota Semarang)*, Skripsi, Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang,
- Apriani, Munica, 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, Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang
- Arikunto, Suharsimi. 2008, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta. Jakarta
- Brown, et al., 2005, "Spreading The Words : Investigating Antecedents of Customer's Positive Word of Mouth Intention And Behavior in Retailing Context", *Academy of Marketing Science Journals*, Vol.33, no 2, p.123-138.
- Donald R. Cooper and Pamela S. Schindler, 2006, *Metode Riset Bisnis, Volume 1. Edisi Sembilan*, Alih Bahasa Budijanto dkk, McGraw-Hill Irwin. Jakarta.
- Endriyani, Rina, 2011, *Analisis Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Kesan Positif Dan Implementasi Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Demak*, Skripsi, Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang
- Engel, J.F, et al. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Banarupa Aksara. Jakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hair, Joseph.F., et al.,1995. *Multivariate Data Analysis*, Pearson Education International, Prentice Hall, Fifth edition.

- Harsasi, Meirani, 2006, “WOM dalam industri jasa: kaitannya dengan sikap dan menungkinan membeli”, *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol.15.
- Iskandar, Syamsu, 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. PT Semesta Asa Bersama, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2004, *Prinsip – Prinsip Pemasaran. Jilid II*. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran : Analisis, perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jilid 1*. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Phillip and Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia Cetakan Kedua, Edisi 12, Jilid 2. Alih Bahasa : Benyamin Molan. PT.Indeks, Jakarta
- Lupiyoadi, Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Maylina, Wenny. 2003, Jurnal faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan terhadap merek pada konsumen pasta gigi pepsodent di Surabaya. *Majalah Ventura* Vol.6 No.1, April 2003
- Mowen, Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Erlangga, Jakarta.
- Muktiono, Kautsar Vito, 2014, Kualitas Pelayanan Inti, Kualitas Pelayanan Periferal dan Kepuasan Pelanggan terhadap minat *Word of Mouth* Pada Bengkel PT. Nasmoco Gombel Semarang, Diponegoro Journal Of Management, *Volume 1, Nomor 1, Tahun 2014*,
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64 No. 1, pp. 14-40
- Pawitra, Teddy dan Sutisna, 2001, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*.PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*.Salemba Empat, Jakarta
- Simamora, Henry, 2001. *Manajemen Pemasaran Internasional, Jilid II*. Salemba Empat, Jakarta
- Singarimbuan dan Efendi, 2005, *Metode Penelitian Survei*,. Pustaka LP3ES, Jakarta

- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Swastha, Basu dan Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen. Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Triandaru Sigit. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat.
- Triupayanto, Ajhiyang Pangandel, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti Dan Kualitas Pelayanan Periferal Melalui Kepuasan Konsumen Pada Minat Mereferensikan Jasa Pengguna Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada Seluruh konsumen Pengguna Jasa Lapangan Futsal KNIGHT Futsal Center)*, Skripsi, Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi dan Chandra. 2005, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003, *Metode Riset Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Widodo, 2014, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Body Repair Mobil RAPIGLASS Semarang*, Skripsi, Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Zeithaml V.A.,Berry L.,and Parasuraman A.,1998. *The Behavioral Consequences of Services Quality*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol.8,PP.1-14