

Daftar Pustaka

- Adi, Albertus Ferry Rostya. (2012). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Waroeng Spesial Sambal cabang Lampersari Semarang. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Apriani, Munica. (2011). Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan Pada Konsumen Jasa Pelayanan Cuci Sepeda Motor Dan Mobil Star Clean Di Semarang. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Budiman, Adi Santoso. (2003). Minat Mereferensikan Dalam Proses Adopsi Konsumen Pasca Masa Edukasi Pasar Fitur GPRS IM3 Smart Di Surabaya. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Volume II. No 1. 1-18
- Dutka, Alan, 1994, AMA Hand book Costumer Satisfaction: A Complete Guidance to research, Planning, and Implementation, Lincolnwood, Illinois, NTC Bussiness Books.
- Ferdinand, Augusty Tae. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gozali, Imam, 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Imam, Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* edisi 3. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Amstrong Garry. 2004. *Dasar – Dasar pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT.Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mowen, C. John, Minor, Michael, (2002). *Customer Behavior*. Edisi Lima, Alih Bahasa Lina Salim, Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Mulyono, Bayu Hadyanto., Yoestini, R Nugraheni, M Kamal. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang. Jurnal Pemasaran. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. Berry L.L.1998. SERVQUAL. A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1).
- Parasuraman, A., et al. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”. *Journal Marketing*, Vol. 49 (Fall), pp 41-50.
- Peter, P.L., & Olson, C.J. (2002). *Consumer behavior and marketing strategy* (sixth edition). America: The Mcgraw-Hill Companies.
- Tjiptono, Fandi. (2004). *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Malang
- Triupayanto, Ajhiyang Pangandel. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Melalui Kepuasan Konsumen Pada Minat Mereferensikan Jasa Pengguna Jasa Lapangan Futsal Pada Seluruh Konsumen Pengguna Jasa Lapangan Futsal di KNIGHT Futsal Center Semarang. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Vandaliza, Vivied. (2007). Studi Mengenai Kepuasan Pelanggan Sebagai Langkah Strategik Dalam Membangun Minat Mereferensikan Pada Nasabah Pt. Bpr Setia Karib Abadi Semarang. Tesis. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Wilson, Jerry R., 1991, *Word-of-Mouth Marketing*, John Wiley & Sons, Inc., Canada.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. And L Berry L. 1985. “Probelms and Strategies in Services Marketing”. *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring)
- Zeithaml, V.A. Bitner, M.J. Gremler, D.D. 2006. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 4th ed. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Zethalm and Binner (2006) “Episodic, Extended And Continuous Service Encounters: A Theoretical Framework”. Graduate School of Management The University of Queensland

Zethalm and Binner (2006) “Episodic, Extended And Continuous Service Encounters: A Theoretical Framework”. Graduate School of Management The University of Queensland

Zuranda, Pradiptya Wira. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas, Layanan Dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan Dan Implikasinya terhadap Perasaan Senang Pelanggan PLN Di Kota Semarang. Skripsi

Alamat web penulis skrip sobel test spss.

http://www.comm.ohio-state.edu/ahayes/SPSS%20programs/sobel_spss.sbs