

variabel intervening keputusan pembelian agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain diluar penelitian ini yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anang Chandra Wijaya.2012. *Analisis faktor-faktor yg berpengaruh dalam keputusan pembelian lift louser*. Skripsi tidak dipublikasikan. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Augusty Ferdinand. 2006. *Structural Equational Modeling* dalam Penelitan Manajemen. Semarang: BP Undip
- Beni Adi Nugroho. 2000. *pengaruh,pelayanan,fasilitas,dan harga terhadap minat pembelian ulang jasa penginapan hotel surya indah salatiga*. Skripsi tidak dipublikasikan. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Bonaventura efrin antyadika. 2012. *Analisis pengaruh lokasi, harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian (studi pada wong art bakery7cafe semarang*. Skripsi tidak dipublikasikan. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Christiana okky augustia lovenia. 2012. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada nasabah bank jateng cabang utama semarang)*. Skripsi tidak dipublikasikan. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Danti Nurul alam. 2012. *analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam meningkatkan loyalitas pengguna jasa travel bejeu (studi pada travel bejeu semarang)*. Skripsi tidak dipublikasikan. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Dewi urip Wahyuni. 2008. *Pengaruh Motivasi, Persepsi dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek “Honda” di*

Kawasan Surabaya Barat. Jurnal Manajemen dan kewirausahaan. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Fatahillah Surabaya.

Dian Ayu Puspita Ardy. 2013. Pengaruh Gaya Hidup, Fitur, Dan harga Terhadap Keputusan Pembelian Blackberry Curve 9300. Jurnal Manajemen. Universitas Negeri Surabaya.

Fandy Tjiptono. 1997. Strategi Pemasaran. Edisi Satu. Yogyakarta: Andy.

Fandy Tjiptono, Gregorius chandra, Dedi andriana. 2008. Pemasaran strategik. Yogyakarta: Andy.

Fandy Tjiptono. 2008. Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andy.

Farida Jasfar. 2005. Manajemen Jasa pendekatan terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.

Imam Ghozali. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS . Edisi kedua. Semarang: BP Undip.

Jeni Raharjani. 2005. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan di Kawasan Simpang Lima Semarang). Jurnal Studi manajemen dan Organisasi.

Kuntjara. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen (Studi kasus di PT Wijaya Karya Beton Wilayah IV; Jateng, DIY, Kalsel dan Kalteng). Thesis dipublikasikan. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.

M. Nur Nasution. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Ghata Indonesia.

Niyarni Dkk. 2011. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan Rawat jalan di RSUD Bedan Kota pekalongan.

Philip Kotler. 1996. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Philip Kotler. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Prisca Andini. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Mobil Hyundai i20 (Studi Kasus pada Konsumen Mobil Hyundai i20 di Semarang). Skripsi dipublikasikan. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.

- Riandina Wahyu Oktaviani dan Rita Nurmalita Suryana. 2006. Analisis Kepuasan Pengunjung Dan Pengembangan fasilitas Wisata Agro. (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasir Mukti Bogor). Alumni Departemen Agribisnis. Jurnal Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor.
- Ridwan Zia Kusumah. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Waroeng Taman Singosari di Semarang. Skripsi tidak dipublikasikan. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- SB Handayani Dan Setia Irianto. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.
- Septhani Rebeka Larosa. 2011. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Warung-Warung Makan di Sekitar Simpang Lima Semarang). Skripsi dipublikasikan. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Sri Bedi Karyati. 2006. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri Dan Genikologi Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang. Thesis dipublikasikan. Semarang: Magister Ilmu Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro.
- Sudiat. 2001. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Beli Ulang (Studi Pelayanan Rawat Inap pada RSUD Ungaran). Thesis tidak dipublikasikan. Semarang: Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Sunanto dan Nandiwardhana. 2005. Analisis Kesenjangan Dimensi Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Manajemen dan Persepsi Pasien pada Unit Rawat Inap di Surabaya. Jurnal Widya manajemen.
- Tri Yuliasuti dkk. 2010. Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Okupasi Terapi RS Ortopedi dr. R. Soeharso Surakarta 2009. Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Volume 9.
- Yulivia Rahmantika. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Pusat Pertamina). Jurnal manajemen: IPB.