dan jalinan hubungan kedekatan terhadap pelanggan melalui kegiatan club otomotif yang terbentuk.

5.4 Agenda penelitian yang akan datang

Keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat dijadikan sumber ide bagi penelitian yang akan datang. Untuk penelitian yang akan datang disarankan mengganti populasi penelitian dengan cakupan yang lebih luas. Kedua, disarankan untuk menambahkan indikator masing-masing variabel independen (setiap indikator masing-masing variabel yang ada di dalam penelitian ini, dapat dipecah menjadi beberapa indikator yang lebih terperinci).

DAFTAR PUSTAKA

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

Bateson dan Houffman, 2001, *Essentials of ServiceMarketing* Florida: the Dryden Press.

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.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, 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. 2007. *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

Nuryanto, Yulius Jatmiko, 2011, Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Tambahan terhadap Positive Word of Mouth di SMU Semarang, *Aset,* Maret 2011, Vol. 13 No.1, 2011, hal. 77-84

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

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*. Bandung : Alfabeta

Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT Rineka Cipta. Jakarta.

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

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