

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Atmaja, Aditama Kusuma. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor)*. Skripsi S1 Program Sarjana, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Candra, Panji Ali. 2008. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Teh Botol Sosro*. Skripsi S1 Program Sarjana, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Farisa, Diana. 2008. *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan GSM Indosat di Kota Semarang*. Skripsi S1 Program Sarjana, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen.*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kelima Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. Kamus Besar Bahasa Indonesia. (1998). Jakarta : Pustaka Amani.
- Hapsari, Respati Mengayu. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Semesta Semarang*. Skripsi S1 Program Sarjana, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- <http://www.iqromanagement.com/index.php/41>. diakses 15 januari 2013
- Indriantoro, N, dan Supomo, B. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, dan Pengendalian*. Jilid II. Edisi Millenium. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1. Indonesia: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Minor, Michael dan John C. Mowen. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi 5. Jakarta : Erlangga.
- Panca Winahyuningsih. 2006. *Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) KP V Kudus*, Jurnal Analisis Manajemen, vol 1 no 1, Desember 2006.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sukotjo, Hendri dan Sumanto Radix A. 2010. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol. 1, No.2, h. 216-228.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

- Utari, Woro. 2010. *Model Kepuasan Pelanggan Sebagai Moderating Variabel Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan*. Skripsi S1 Program Sarjana, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Wahyuningrum, Puji. 2010. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran*. Skripsi S1 Program Sarjana, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers : Metodologi Penelitian*. Semarang : BP Undip.
- Widyaningtyas, richa. 2010. *Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang)*. Skripsi S1 Program Sarjana, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.