

DAFTAR PUSTAKA

Augusty, Ferdinand, 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Bayu Hadyanto Mulyono 2008:ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA PERUMAHAN PURI MEDITERANIA SEMARANG)

Bernadine. Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, studi kasus pada Rumah makan pondok laras dikelapa dua, depok. *Pemasaran Jasa* Vol 12 No.3 September 2005.

Chaula Anwar. Analisis strategi membangun loyalitas konsumen melalui diferensiasi produk. *Telaah Bisnis* vol. 8 Nomor 2, desember 2007

Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Jacky Mussry. 2012. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi : Perspektif Indonesia*. Jakarta : Erlangga

Craven, David W. 1994. *Strategic Marketing*. Fourth Edition. Alih bahasa Lina Salim. Richard D. Irwin, Inc.

Cravens, David W. (1996). *Pemasaran Strategis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Dunne, P. M., Lusch, R. F. & Griffith D.A. 2005, *Retailing*, 5th ed., A Division of Thomson Learning, South Western.

Dharmmesta, Basu Swastha dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.

Dharmmesta, Basu S; *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi kedua, Yogyakarta,. Liberty, 1990

Fandy Tjiptono, 2009. *Strategi Pemasaran Jasa*. CV. Andi:Yogyakarta

Fandy Tjiptono, 1996, Manajemen Jasa, Yogyakarta, ANDI

Guiltinan, Joseph P. dan Gordon W. Paul.(1990). Strategi dan Program Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, BP UNDIP, Semarang.

Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS edisi 3, BP UNDIP, Semarang.

Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Erlangga, Jakarta.

Joseph P. Guiltinan, Gordon W. Paul; alih bahasa Agus Maulana. 1990. Strategi dan program manajemen pemasaran , Ed. 2.Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip.(1996). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan. Kontrol. Jakarta : PT. Prehallindo

Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran 1. Milenium ed. Jakarta: PT. Prenhallindo

Kotler, Philip. 2006. Manajemen Pemasaran Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks

McCharty, E. Jerome dan William D. Perreault, JR.(1996). Dasar- dasar pemasaran.Jakarta: Penerbit Erlangga.

Drs. M.Nur Nasution, M.Sc., A.P.U. Manajemen Mutu Tepadu (Total Quality. Management), Edisi Kedua, 2005, Ghalia Indonesia, Jakarta

Malhotra, N.K (2006). Riset pemasaran pendekatan terapan jilid 1& 2 (4th ed). Jakarta: Indeks

M. Nur Nasution. Penelitian tingkat kepuasan pelanggan sebagai predictor terhadap tingkat kesetiaan pelanggan provider Handphone. Media Riset Bisnis & Manajemen vol.2 No.1, 2002

Ni Gusti Agung Ayu Ariastuti dan Made Antara. Faktor-faktor yang menentukan loyalitas pelanggan terhadap merek the botol sosro dikota denpasar.

R. Soliman & Frans Warmanto M.B. Analisis keterhubungan antara citra toko terhadap loyalitas konsumen : studi empiris pada pusat retail Debenhams. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 4 No. 1, Januari 2009

Rahmat Hendrojati. 2010. PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Terhadap Pengguna IM3 di Wilayah Semarang Selatan)

Santoso, Singgih, 2000, *Buku Latihan SPSS : Statistik Parametrik*, ElexMedia Computindo, Jakarta

Stewart, Grant.(1995). Manajemen Penjualan. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Schiffman, Leon & Kanuk, Leslie Lazar. 2007 Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta.

Zikmund, William G. et.al. 2003. *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. New Jersey: John Wiley and Sons.