

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, Mira. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Banyumanik Semarang)*. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Armstrong, Gary and Philip Kotler. (2004). *Principles of marketing , 10th edition*. Prentice Hall,inc., New Jersey.
- Atmaja, Aditama Kusuma. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor)*. Skripsi.
- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Badan Pusat statistik,2011,*Data Transportasi Wilayah Semarang 2010-2011*,Jakarta
- Chakrabarty, Anita. 2000. *Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Retail Banking di Inggris. University of Nottingham, Malaysia Campus*.
- David, Gilbert. 2003. *Retail Marketing Management*, second edition. Prentice Hall, Inc.
- Fandy Tjiptono. 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*.Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 1997. *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, 2006. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- _____, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fikri, Muhammad Fajar. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Internet Chambers Semarang*. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Gary, L,R. 1976. *Educational Research*. Columbus. Ohio: Charles E. Merrill Publishing company.

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* edisi 3. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph F. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th ed.). Prentice Hall, New Jersey.
- [Http://www.jasaharja_putera.com/](http://www.jasaharja_putera.com/)
- [Http://www.kompas.com/kompas-cetak/0207/08/ekonomi/](http://www.kompas.com/kompas-cetak/0207/08/ekonomi/)
- [Http://www.kompas.com/kompas-cetak/1021/12/asuransi/](http://www.kompas.com/kompas-cetak/1021/12/asuransi/)
- [Http://mesinpercetakan.com/perusahaan-asuransi-di-indonesia/](http://mesinpercetakan.com/perusahaan-asuransi-di-indonesia/)
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akutansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.
- Iqbal, Muhamad. 2012. *Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet di Jabotabek*. Universitas Gunadarma.
- John C. Mowen dan Michael Minor. 2002. *Consumer behavior: a framework*. Prentice Hall.
- Khatimah, Khusnul. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah (Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)*. Skripsi.
- Kotler, Donald H. Haider dan Irving J. Rein. 2002. *Marketing Places* . Simon and Schuster.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Lovelock, C.H. 1992, *A basic toolkit for service managers*. In: C.H. LOVEOCK (Ed.) *Managing Services-Marketing, Operations, and Human Resources* (New Jersey, Prentice-Hall), pp. 17-30.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat 2009 *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No.1.

- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratih Huriyati, (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung. Alfabeta.
- Samosir, Zurni Zahara. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi* Vol. 1, No. 1, Juni.
- Saifuddin, Azwar. 1997. *Metode Penelitian*, ed.I, Pustaka pelajar, Jakarta.
- SiGma. 2011. *Jurus Pintar Asuransi – Agar Anda Tenang, Aman, dan Nyaman*. GMedia. Yogyakarta.
- Yulandari, Ariefah. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia Airways Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Surakarta. Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol 2 no.3.
- Yuliarmi, N & Riyasa, P. 2007. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi, Vol. 12 No. 1.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1988. “*Problems and Strategies in Services Marketing*”. *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Zeithaml, Valarie, A. Parasuraman and Leonard L. Berry, 1990, *Devering Quality Service*, New York: The Free Press.