

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar, Setya Ningtyas. 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kebiasaan, Brand Image, dan Komitmen Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Gudang Garam*. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian*. Bina Aksara. Jakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fuad, Mas'ud. 2004. *Survei Diagnosis Organisasional : Konsep & Aplikasi*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate bagi Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- _____. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate bagi Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- _____. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate bagi Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research*. UGM. Yogyakarta.
- Hair, J. Et. All. 1998. *Multivariate Data Analysis*. Mc-Grawhill. New York.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis (Untuk Akuntansi dan Manajemen)*. BPFE – UGM. Yogyakarta.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gery Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Marzuki. 1997. *Metodologi Riset*. BPFE UII. Yogyakarta.

- Maylina, Wenny. 2003. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya*. Jurnal Ventura Volume 6. Surabaya.
- 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.
- Rachel. 2007. *Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen Sebagai variabel intervening*. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Rizky T. Marissa. 2006. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada PT. Tiki JNE Semarang)*. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. ALFABETA. Jakarta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Swastha, Basu. 2000. *Azas-azas Marketing*. Liberty. Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Tim Telaga Bakti Nusantara. 1997. *Sejarah Perkeretaapian Indonesia, Jilid I*. Asosiasi Perkeretaapian Indonesia. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2001. *Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Umar, Husien. 2003. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.