

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, Aditama K. 2011. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor)**. Skripsi Dipublikasikan, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ferdinand, Augusty. 2006. **Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Fibrianto, Lucky. 2011. **Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang (Studi pada Penumpang Bus Damri Kota Semarang)**. Skripsi Dipublikasikan, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. **Metode Penelitian Bisnis**. BPFE: Yogyakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 1992. **Hermawan Kartajaya on Marketing**. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2007. **Boosting Loyalty Marketing Performance**. MarkPlus Inc., PT. Mizan Pustaka: Bandung.
- Kotler, Philip. 2000. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Milenium. PT Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong, 2001. **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran, Ed. 11, Jilid 1-2**. PT Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- Kurniawan, Okki L. 2010. **Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Reputasi Perusahaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Perusahaan Otobus Raya Jurusan Solo-Jakarta)**. Skripsi Tidak Dipublikasikan, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro: Semarang.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa**. PT Salemba Empat: Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani A. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. PT Salemba Empat: Jakarta.
- McDougall, G. and T. Levesque. 2000. "*Customer Satisfaction with Services Putting Perceived Value into the Equation*". **The Journal of Services Marketing**.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. **Journal of Retailing, Vol. 64**
- Rangkuti, Freddy. 2006. **Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP**. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1995. **Metode Penelitian Survei**. PT Pustaka LP3ES Indonesia: Jakarta.
- Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Bisnis**. Alfabeta: Bandung.
- Sugondo, Tumin. 2008. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Angkutan PT. Antar Lintas Sumatera (ALS) Medan**. Tesis Dipublikasikan, Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Sumatera Utara: Medan.
- Sulistyo, Heru. 1999. *Hubungan antara Kualitas dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Pelanggan: Studi pada Empat Industri Jasa di Semarang*. **Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 4, Th. II, Desember**.
- Tjiptono, Fandy. 2004. **Manajemen Jasa**. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2005. **Servive, Quality, & Satisfaction**. Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. **Pemasaran Jasa**. Bayumedia Publishing: Malang.
- Umar, Husein. 2003. **Metode Riset Bisnis**. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Widiyanto, Ibnu. 2008. **Pointers Metodologi Penelitian**. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Wijaya, Elita M. 2011. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen, dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Waterpark Semawis Semarang)**. Skripsi Dipublikasikan, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro: Semarang.