

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, Oldy. 2010. " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Caesar)". *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Ariani, Mewa. 2010. *Analisis Konsumsi Pangan Tingkat Masyarakat Mendukung Pencapaian Diversifikasi Pangan*. Jurnal Gizi Indon, Vol. 33, No.1, h. 20-28.
- D.A. Garvin. 1994. *Kualitas Produk: Alat Strategi yang Penting*. Free Press.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fornell, C. and B. Wernerfelt. 1987. "Defensive Marketing Strategy by Customen Complaint Management: A Theoretical Analysis", *Journal of Marketing Research*, Vol 24, November, pp.337-347.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS edisi 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harjanto, Ryan Nur. 2010. "Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang)". *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Mowen, John C, Michael Minor, Dwi Kartini Yahya. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Schiffman, Lean, Leslie Lazar Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen Edisi 7*. Jakarta: Indeks.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1999. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, Fandy, dan Singgih Santoso. 2004. *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Wardhani, Evrina. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Kedai Digital 23 Semarang)”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro.
- Windoyo, Riky Febri. 2009. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Waroeng Steak & Shake Semarang)”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill.