

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, Aditama Kusuma. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT Falah Fantastic Tour Travel Bogor)*. Skripsi.
- 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.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Armstrong, Garry & Philip Kotler (2007). *Marketing An Introduction (Eight Edition)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Armstrong, Gary and Philip Kotler. (2004). *Principles of marketing , 10th edition*. Prentice Hall,inc., New Jersey.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- Berry, L., Zeithaml, V., Parasuraman, A. (1990) *The Service - Quality Puzzle*. Business Horizons
- Berry,L., Zeithaml,V., Parasuraman, A., (1998)'*The Service-Quality Puzzle*', *Business Horizons*.
- David Gilbert, 2003, *Retail Marketing Management*,Second Edition, Prentice Hall.
- Dharmmesta & Handoko, 1997, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta
- Engel, 1990. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*. 2001. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Sumatera Utara.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Malang.

- Fandy Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Fandy Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 1998. *Prinsip-prinsip Total Service*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. 1998. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Ferdinand, A.T. 2006, *Metode Penelitian Manajemen, BP Undip. Semarang*
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2009. *Analisis Multivariate Dengan Progrm SPSS*. Semarang: Undip
- Gregorius, Chandra, 2002, *Strategi dan Program Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Hair, Joseph F. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th ed.). Prentice Hall, New Jersey.
- Hardiyati, Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi.
- <http://alimargono.wordpress.com/2008/12/02/latah/>
- <http://www.sejarah-internet.com/>
- Husein, Umar, 2000. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Khatimah, Khusnul. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah (Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)*. Skripsi.
- Kotler, Philip, 2000. *Marketing Management*, The Millenium Edition, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta. Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo

- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat 2009 *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir, (1995), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara.
- Pamitra, Teddy. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. “*Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality*”. *Journal of Retailing*, Vol 64, No. 1, Spring 1988.
- Parasuraman,A.;Berry,Leonard L.;Zeithaml,Valarie A., “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*”, *Journal of Marketing*, 1985.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, CV. Bandung.
- Rambat L dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Rangkuti Freddy, 2006, *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Santoso, Singgih. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Sinaga, Partua Pramanan Hamonangan Sinaga. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet Chambers Semarang)*. Skripsi.
- Supranto, J. (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta
- Wilkie, W.L (1990), “*Consumer Behavior*”, 2nd ed., John Wiley & Sons. New York

- 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. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996), *Services Marketing*, international edition, McGrawHill, New York, NY and London
- Zeithaml, Valerie, A. Parasuraman and Leonard L. Berry, 1990, *Devering Quality Service*, New York: The Free Press
- Zeithaml, Valerie, AA Parasuraman dan Leonard L. Berry, (1990), *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, New Yorks.