

Daftar Pustaka

- Basu Swasta, 2005, *Manajemen penjualan*, cetakan kedua belas, Yogyakarta: BFSE
- Cenadi, Christine Suharto. (2000). *Peranan Desain Kemasan Dalam Dunia Pemasaran*. Dikutip dari <http://dgi-indonesia.com/wpcontent> (27 Februari 2013).
- Davis, Keith dan Newstrom, 2000. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi ketujuh, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Diab, Balqis. 2009. “*Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan*”. Tesis Dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Dibyantoro, Cesimariani, dan Nani. 2012. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Haspari Palembang*”. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akutansi. Vol 2. No. 2. Mei. Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
- Dwihapsari, Bunga dan Suryono. 2012. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Pada Oryza Tour*”. Skripsi Dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro. Edisi Keduabelas, Cetakan Ketiga. Penerbit Indeks.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Erlangga, Jakarta.
- <http://joblistmu.blogspot.com>. Yogyakarta: diakses pada 17 Maret 2013
- Husein Umar. 2002. “*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*”. Cetakan kedua. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Ika, Ardiani. Prapti, L. dan Kurniawan, L. 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*. Jurnal Pekan Ilmiah dosen FEB. ISBN 878-979-3775-50-0. Hal 21-34. Universitas Semarang.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2005. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kotler, Philip. dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller K, L. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Leliana, dan Suryandari. (2004). Price Perception in Customer Shopping Behaviour. *Business and Management Journal, (Accredited Journal)*, 4 (2).
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta :Salemba Empat.
- Mowen dan Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pratiwi, Ade. dan Sutopo. 2012. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Kaligung Mas Kelas Eksekutif Pada PT.KAI Daop 4 Semarang”. *Jurnal Manajemen*. Vol 1. No. 2. Hal 267-273. Universitas Diponegoro Semarang.
- Roostika, Ratna. 2012. “Citra Merek Tujuan Wisata dan Perilaku Wisatawan Yogyakarta Sebagai Daerah Tujuan Wisata”. *Jurnal Manajemen dan Akutansi*. Vol 1. No. 1. April. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.
- Stanton, William, 1996. *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono, 2004. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Alfa Beta.
- Supranto. J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Supriyanto, Heri. 2002. *Analisis Sikap konsumen Terhadap Jasa dan Pelayanan Taksi. Studi Kasus Pada Koperasi Angkutan Taksi Sadewa di Yogyakarta.* Skripsi Tidak Dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma..

Tjiptono, Fandy. 2007, *Strategi Pemasaran.* Edisi ke dua, Yogyakarta: Andi Offset.

Wati, Winda. Rudiana, D. dan Sahroni, N. 2009. *Pengaruh Citra Merek dan Jaminan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.* Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 1. Universitas Siliwangi.

Widyaningtyas, Richa. 2010. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina. studi pada PT Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang).* Skripsi. Dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro.

www.wikipedia.com diakses pada 16 Maret 2013

Yulianti, F. dan Kurniawan, I. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kerta gaya Pusaka Cabang Banjarmasin.* Jurnal Spread. Vol 1. No. 1. April. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Kayu Tangi Banjarmasin.