

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Maanajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Adyotomo, Yudith. 2006. “*Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Grasia Semarang*”. *Thesis Tidak Dipublikasikan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Canon, dkk. 2009. *Pemasaran Dasar: Pendekatan Manajerial Global*. Jakarta: Salemba empat
- Edvardsson, B., et., al. 2000. “*The Effects of Satisfaction and Loyalty non Profits and Growth: Products versus Services*”. *Total Quality Management*. Vol. 11. No. 7. pp. 917-927
- Ferdinand. 2011. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harminingtyas, Rudika. 2012. Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan Permata Puri Ngalian Semarang. *Jurnal STIE Semarang, Vol 4, No 3, (ISSN : 2252-7826)*
- <http://m.liputan6.com/news> (diakses pada tanggal 1 Maret 2014 pukul 17.00 WIB)
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* ,ed.8 jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip. Keller, Kevin, Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. edisi 13. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Margaretha, Moureen, 2004, “*Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912*”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Desember. Vol. III. No. 2: 289-308.
- Marzuki. 2001. *Metodologi Riset*. BPFU UII: Yogyakarta.

- Nugroho dan Paramita, 2009, “*Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang*”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Januari, Vol. 10, No. 1
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2009, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saladin, Djalil, S.E. 2004 *Unsur-unsur Inti Manajemen Pemasaran dan Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Mandar Maju.
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsi. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Al Qolam Bandarlampung*. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, Volume 5 Nomor 1.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tan, Erwin Rediono. 2011. *Pengaruh Faktor Harga, Promosi Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Belanja di Alfamart Surabaya*. ISSN. 1978-4724 *Jurnal Kewirausahaan* Volume 5 Nomor 2.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Widjoyo, Iksan Ongko. Leonid Julivan Rumambi, dan Yohanes Sondang Kunto. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat di Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 1, pp 1-12
- Zeithmal.VA dkk. 2009. *Service Marketing. Fifth Edition*. New York: McGraw-Hill International Edition.