

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, Oldhy. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Desmiati, Yeti. 2007. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Esia di Wilayah Jakarta Selatan”. *Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis*.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: BP Undip.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kartika Aji, Wahyu. 2011. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi)”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: AMP YKPN.\
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: EKONOSIA.

- Nurbaity Lubis, Arlina dan Martin. 2009. "Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan". *Jurnal Manajemen Bisnis*. Volume 2, No. 1: 21-24.
- Rismiati, E. Catur dan Ig. Bondan Suratno. 2001. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- , 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarni, Septina Dwi Mayasari. 2011. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen", *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Th. 16, No. 1: 76-84.
- Swastha, Basu. 2007. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- , 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- , 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.