

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Cetakan keenam. Andi. Yogyakarta.
- _____. 1997. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, ed. 2, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 1997. Prinsip-prinsip pemasaran. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Pratama, Aji, 2012, “ Studi Mengenai Kualitas Layanan PLN UPJ Semarang Selatan”, *skripsi tidak dipublikasi*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
- Puspitasari, Agnes Niken, 2011, “ Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Niat Beli Ulang (Studi Pengguna Ponsel Nokia di Semarang), *skripsi tidak dipublikasikan*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Rangkuti, Freddy. 2003. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*. PT Gramedia Pusaka Utama Jakarta.

Sinaga, Herwin Hamonangan, 2010, “Analisis Kualitas Layanan Pada SMK Antonius Semarang”, *thesis tidak dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.