

## DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah,, Luthfi. 2009. *Model Analisis Varian pada Lini Layanan SPBU (Studi pada SPBU Mangkang Semarang)*. Skripsi tidak dipublikasikan.
- Asmayadi, Deni. 2008. *Penentuan Atribut Service Quality Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*. Skripsi tidak dipublikasikan
- Assael, Henry, 1998. *Consumer Behaviour, 6<sup>th</sup> Edition*. Cincinnati, Ohio, South Western College Publishing.
- Cooper, Donald R. dan William C. Emory. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Erlangga: Jakarta
- Dirgantara, I Made Bayu. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jasa*. Jurnal Bisnis Strategi. Vol. 15 No. 2
- East, R. 1997. *Consumer Behaviour: Advances and Applications in Marketing*. London: Prentice-Hall.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. 1995. *Consumer Behavior*. Orlando: The Dryden Press.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali, Imam. 2001. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip: Semarang
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat: Jakarta
- Kotler, Philip dan Gery Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta
- Kotler, Philips, Swee Hoon Ang, Siew Men Leong, dan Chin Tiong Tan . 1999. *Marketing Management: an Asian Perspective*. Singapore: Prentice-Hall
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta
- 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.
- Mas' ud, Fuad. 2004. *Survei Diagnosis Organisasional : Konsep dan Aplikasi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

- Mowen, John C. 1995. *Consumer Behaviour*. Prentice Hall, Inc, Engelwood Cliffs, New Jersey, International Edition.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, 1998. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Prasetyo, Rudy Hendro. 2010. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Blora*. Tesis tidak dipublikasikan
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Plus Analisis Kasus PLN -JP*. Gramedia: Jakarta
- Santoso, Singgih. 2005. *Menggunakan SPSS dan Excell untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta
- Semuel, Hatane dan Nadya Widjaya. 2009. *Service Quality, Percieve Value Satisfaction, Trust, dan Lolalty Pada PT. KERETA API INDONESIA Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 4, No. 1, April 2009: 23-37
- Setyawan, Rudy. 2005. *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo*. Simposium VIII FSTPT Universitas Sriwijaya
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta: Jakarta
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelangga: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Swastha, Basu. 2000. *Azas-azas Marketing*. Liberty: Yogyakarta
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty: Yogyakarta
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widhyarto, Feby. 2008. *Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Enam Bengkel Resmi Yamaha yang Strategis di Pusat Kota Semarang*. Skripsi tidak dipublikasikan
- 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 tidak dipublikasikan.