

DAFTAR PUSTAKA

- Arya Maman Putra. 2011. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BCA Cabang Kanjengan Semarang”. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Assael, Henry . 2001. *Consumer Behavior and Marketing Action*. Edisi Ke-6. Thomson Learning.
- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Blackwell,R., Miniard,P.W and Engel, James, 1995, *Perilaku Konsumen* (F.X.Budiyanto, Trans), Binarupa Aksara, Jakarta.
- Dinar Ika Pratiwi. 2010. “Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang”. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Fandy Tjiptono. 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 1997. *Strategi Pemasaran* (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. J & J Learning. Yogyakarta
- _____, 2001, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Fornell, C. 1992. “A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*. Vol. 60, pp. 7-17.
- Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- John C. Mowen dan Michael Minor. 2001. *Consumer behavior: a framework*. Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- _____, 2009, *Principles of Marketing*, Edisi 13. Pearson.
- _____, Donald H. Haider dan Irving J. Rein. 2002. *Marketing Places*. Simon and Schuster.
- Lina Prahastuti. 2011. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat di Wilayah Semarang”. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Lovelock, C.H. 1992, *A basic toolkit for service managers*. In: C.H. LOVEOCK (Ed.) *Managing Services-Marketing, Operations, and Human Resources* (New Jersey, Prentice-Hall), pp. 17-30.
- 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.
- Partua Pramana Hamonangan Sinaga. 2011. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Warnet Chamber Semarang”. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Rambat Lupiyoadi. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratih Huriyati, (2005), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung. Alfabeta.
- Richa Widyaningtyas. 2010. “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina di PT. Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang”. Skripsi Tidak Dipublikasikan.
- Rizqy Aditya. 2011. “Analisis Pengaruh Promosi, Kualitas Jasa, dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan IM3 di Kota Semarang”. Skripsi Tidak Dipublikasikan.

- Singgih Santoso. 2001. *Panduan Lengkap Menguasai Spss 16*. Elex Media Komputindo.
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Wenny Maulina. 2003. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesetiaan terhadap Merek pada Konsumen Pasta Gigi Pepsodent di Surabaya. *Jurnal Ventura* Volume 6. Surabaya.