

## DAFTAR PUSTAKA

- Andarani, Eni. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Pemerintah di Kota Yogyakarta*. Jurnal Ekonomi Janavisi, vol.12, No.3, Hal.246.
- Dewi, Kinorika. 2007. *Konsep Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Janavisi, Vol. 10, No. 1, Hal.26)
- Dewi, Luh Putu Krisna. 2010. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk L'oreal Paris*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Yogyakarta: Medpress.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 8th ed. Engelwood Cliffs, N.J: Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip (diterjemahkan oleh Benyamin Molan). 2005. *Manajemen Pemasaran, ed.12*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip and Keller Kelvin. 2002. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Bahasa Indonesia Jilid I. Indonesia: Indeks
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi 3. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Mowen, C. John and Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga: Jakarta
- Nasution, S. 2011. *Metode Research*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Prahastuti, Lina. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Pujiastutik, Tri. 2006. *Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, Kualitas Jaringan, dan Harga yang Kompetitif Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Telekomunikasi Kantor Cabang Purwodadi Jawa Tengah*. Skripsi Fakultas MIPA. Universitas Negeri Semarang.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rangkuti, Freedy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Edisi 4, Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Telan, Ariane Chaterina Natalia. 2011. *Analisis Pengaruh Faktor Teknologi, Kualitas Layanan, dan Fokus Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wardhani, Evrina. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.

Windoyo, Riky Febri. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Steak&Shake Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.

[www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id)

[www.telkomspeedy.com](http://www.telkomspeedy.com)

Zeithaml, Valerie A. And Mary J. Bitner. 1996. *Service Marketing*. New York: The McGraw-Hill Companies Inc.

---

\_\_\_\_\_. 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Accross The Firm*. New York: Irwin McGraw-Hill.