

DAFTAR PUSTAKA

- Abrams. Rhonda. 2008. **The Owner's Manual For Smalling Business**. Yogyakarta. Kanisius.
- Anderson, Eugene W., Claes Fornell and Donald R Lehmann. 1994. **Customer satisfaction, market share, and probability: finding from sweden**. Journal of marketing. Vol. 58, 53-66
- Andreassen, Tor Wallin and Bodil Lindestad. 1998. **Customer loyalty and complex services: The impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customers with varying degrees of service expertise"**, International Journal of Service Industry Management, Vol. 9 Iss: 1, pp.7 - 23
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan**. Bisnis dan birokrasi, jurnal ilmu administrasi dan organisasi. Volume. 17. Nomor. 2. hlm 114-126
- Barata. Atep Adya. 2004. **Dasar – Dasar Pelayanan Prima**. Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Bei, Lien-Ti and Yu-Ching Chiao. 2001. **An Integrated Model for The Effect of The Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Customer Satisfaction and Loyalty**. Journal of customer satisfaction, dissatisfaction and complaining behavior. Volume 14, 2001
- Cahyono, Suharjo B. 2008. **Membangun Budaya Keselamatan Pasien**. Yogyakarta : Kanisius.
- Cannon, Joseph P., Wiliam D Perreault Jr., and E Jerome McCarthy. 2008. **Pemasaran Darar: Pendekatan Manajerial Global**. Buku 1. Edisi 16. Terjemahan Afia R Fitriati dan Ria Cahyani. Jakarta : Salemba Empat. Terjemahan dari : Basic Marketing: A global Managerial Approach.
- Choi, Eun Jung and Soo Hyun Kim. 2013. **The Study of The Impact of Perceived Quality and Value of Social Enterprises on Customer Satisfaction and Re-Purchase Intention**. International journal of smart home. Vol. 7 No. 1.
- Durianto, Darmadi., Sugiarto., and Lie Joko Budiman. (2004). **Brand Equity Ten**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- Durianto, Darmadi., Sugiarto., dan Tony Sitinjak. 2001. **Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dewi, Dian Novita. 2010. **Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Inovasi Produk Perusahaan Roti di Kota Semarang**. (Skripsi). Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Esmailpour, Majid., Manije Bahraini Zadeh and Effat Haji Hoseini. 2012. **The Infuence of Service Quality on Customer Satiasfaction: Customer of Boushehr Bank Sepah As A Case Study**. Interdisciplinary journal of contemporary resesach in business. Vol. 3. No. 9.
- Ferdinand, Augusty. 2011. **Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Thesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen**. Semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Gaspersz, Vincent. 2007. **Ekonomi Manajerial Pembutan Keputusan Bisnis. Edisi Revisi dan Perluasan**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2006. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill. 2005. **Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan**. Terjemahan Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga. Terjemahan dari : Customer Loyalty : How to earn it, How To Keep it.
- Harun, Haidir. 2006. **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi**. Thesis Program Studi Megister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Hermawan, Asep. 2009. **Penelitian Bisnis. Paradigma Kuantitatif**. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Investor Daily. **Belanja Iklan Industri Telekomunikasi naik 43%**. <http://www.investor.co.id>. diakses 28 september 2013.
- Istijanto. 2005. **Aplikasi Praktis Riset Pemasaran**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Istijanto. 2009. **Aplikasi Praktis Riset Pemasaran (Edisi Revisi) : Cara Praktis Meneliti Konsumen Dan Pesaing**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Juhari. 2012. **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Centrum Pangkalpinang**. Jurnal Ilmiah Volume IV. No 3.

- Kartajaya, Hermawan dan Yuswohadi. 2005. **Attracting Tourists Traders Investors: Strategi Memasarkan Daerah di Era Otonomi**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lestari, Edison. 2009. **Menyimak Kepuasan Pelanggan di Mancanegara**. <http://202.59.162.82/swamajalah/sajian/details.php?cid=1&id=9717&pageNum=1>. diakses tanggal 30 september 2013.
- Mosahab, Rahim., Osman Mahammad and T Ramayah. 2010. **Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation**. International Business Research. Vol. 3. No. 4.
- Mulyadi. 2007. **Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen**. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyono, Bayu Hadyanto., Yoestini., Rini Nugraheni., dan Mustofa Kamal. 2007. **Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)**. Studi jurnal manajemen dan organisasi. Volume. 4. Nomor. 2. Halaman 91.
- Musanto, Trisno. 2004. **Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya**. Jurnal manajemen dan kewirausahaan. Vol. 6. No. 2. 123-136
- Nugraha, Firman. **Jumlah Pelanggan Seluler di Indonesia Hampir Mendekati Jumlah Penduduk Indonesia**. <http://www.teknojurnal.com>. diakses tanggal 28 september 2013.
- Parasuraman, A., Valarie A Zeithaml and Leonard L Berry. 1988. **SERVQUAL: A Multilevel Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality**. Journal of retailing. Volume 64. Number. 1
- Prahastuti, Lina. 2011. **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat di Wilayah Semarang)**. (Skripsi). Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Rangkuti, Freddy. 2002. **Measuring Customer Satisfaction**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 1997. **Riset Pemasaran**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- Sadi. 2009. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso Ibu Pudji, Ungaran.** (Thesis). Program studi megister manajemen program pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Santoso, Singgih. 2005. **Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen.** Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Santouridis, Ilias and Panagiotis Trivellas. 2010. **Investigating The Impact of The Service Quality and Customer Satisfaction On Customer Loyalty in Mobile Telephone in Greece.** The TQM Journal vol. 22 No. 3. pp 330-343.
- Senthilkumar, V. 2012. **A Study on The Effect of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty.** Namex international journal of management research. Vol. 2. Issue No. 2.
- Shaharudin, Mohd Rizaimy., Anita Abu Hassan., Suhardi Wan Mansor., Shamsul Jamel Elias., Etty Harniza Harun and Nurazila Abdul Aziz. 2010. **The Relationship Between Extrinsic Attributes of Product Quality with Brand Loyalty on Malaysia National Brand Motorcycle/Scooter.** Canadian social science. Vol. 6. No. 3. pp. 166-175.
- Simamora, Bilson. 2001. **Memenangkan Pasara Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel.** Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, Bilson. 2000. **Panduan Riset Perilaku Konsumen.** Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sitinjak, Tony., Darmadi Duriyanto., Sugiarto., and Holy Iacun Yunarto. 2004. **Model Matrik Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value.** Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. **Manajemen Publik.** Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjahyadi, Rully Arlan. 2006. **Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, Dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek.** Jurnal manajemen. Vol. 6. No. 1.
- Tjptono, Fandy., Yanto Candra., dan Anastasia Diana. 2004. **Marketing Sclaes.** Yogyakarta : Andi.
- Tohar, M. 2000. **Membuka Usaha Kecil.** Yogyakarta. Kanisius.
- Umar, Husain. 2000. **Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen.** Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- Umar, Husain. 1998. **Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi**. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husain. 1997. **Sumber Daya Manusia dalam Organisasi**. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Wibisono, Dermawan. 2003. **Riset Bisnis**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wicaksono, Arif. **Operator Makin Gencar Beriklan**. <http://www.industri.kontan.co.id>. diakses tanggal 28 september 2013.
- Wijayanti, Ari. 2008. **Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler Prabayar Mentari Indosat Wilayah Semarang)**. (Thesis). Program studi megister manajemen program pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Zeithaml, Valerie A., A Parasuraman., and Leonard L Berry. 1990. **Delivering Quality Service**. New York : The Free Press.
- Zeithaml, Valerie A., Leonard L Berry and A Parasuraman. 1996. **The Behavior Consequences of Service Quality**. Journal of marketing. Vo;. 60. 31-46.
- Zheng, Yu-Sheng and Ho, Teck H. 2003. **Setting Customer Expectation in Service Delivery: An Integrated Marketing-Operations Perspective**. Online Journal from <http://www.faculty.haas.berkeley.edu>.