

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian*. Bina Aksara. Jakarta.
- Asmita, Putri. 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008*. Tesis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP.
- Fransisca Widyawati. 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Telepon Flexi*. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research*. UGM. Yogyakarta.
- Hernanda Surya Wijaya. 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kartu XL*. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kertajaya H.,2002 *“Hermawan Kertajaya on Marketing”*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gery Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philips. dan Amstrong, 2002, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Keenam, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martianawati. 2009. *Analisis Pengaruh Brand Image, Kualitas layanan dan Fasilitas SPBU “Pasti Pas” Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi*

- Universitas Diponegoro Semarang*). Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Mauludin, Hanif, 2001, *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban)*, Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen, Vol. 7, No. 1 (April) : 37-51.
- 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.
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Richa Widyaningtyas. 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 Universitas Diponegoro, Semarang.
- Stanton, William J. 2003. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. ALFABETA. Bandung
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sutrisni. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*, Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Swastha, Basu. 2000. *Azas-azas Marketing*. Liberty. Yogyakarta.
- Swastha Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty Yogyakarta.
- Taufik Widitomo. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Keluarga Miskin (Studi pada RSUD kota Semarang)*. Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Tjiptono, Fandy, (1997). *Strategi Pemasaran*, Edisi ke-2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Widiyanto, Ibnu, 2008, *Pointers: Metodologi Penelitian*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.