

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, Tya Dwi. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Produk Telkom Speedy*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Afifah, Fifi. 2007. *Analisis Pengaruh Harga, Desain, dan Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Kacamata*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Aldi, B. Elnath. 2005. *Menjadikan Manajemen Pengetahuan Sebagai Keunggulan Kompetitif Perusahaan Melalui Strategi Berbasis Pengetahuan*. Jurnal Studi Manajemen & Organisasi. Vol.2, No.1, hal. 58-68.
- Bettman, R, James and C, Whan, Park, 1983, "Effect of Prior Knowledge and Experience and Phase of The Choice Process on Consumer Decision Processes: A Protocol Analysis". Journal of Consumer Research, Vol.7 (December, 1980) pp.234-238.
- Boyd, Harper W and Larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran II: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Edisi ke2, jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Boyd, Harper W; Walker, Orville C; Larreche, Jean Cloude. 2000. *Manajemen Pemasaran I: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Edisi ke2/vol.1, jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Engel, James F, et. al. 1994. *Consumer Behaviour*. Edisi keenam. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ferdinand, Augusty Tae. 2000. *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Stratejik*. Program Magister Management Universitas Diponegoro. Semarang.

- \_\_\_\_\_.2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Garvin, David A. 1998. *Managing Quality*. London: Macmillan.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS edisi 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sudharto P. 2007. *Perilaku Konsumen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 1994. *Manajemen (edisi kedua dan ketiga)*. Yogyakarta: Gadjahmada Press.
- Hawkins, Del I; Coney, Kenneth. A. 1997. *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategy*. Edisi ke2. Boston: McGraw-Hill Book Company.
- Indriani, Farida. 2006. “*Experiential Marketing Sebagai Suatu Strategi Dalam Menciptakan Customer Satisfaction dan Repeat Buying Untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran*”. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*. Vol.3, No.1, hal. 37-54.
- Kotler, Philip. 1985. *Marketing Management, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Edisi Keempat, Jilid I. Jakarta: Erlangga.

- \_\_\_\_\_. 1996. *Marketing*. Jilid I (Edisi Bahasa Indonesia dari *Marketing Essentials*). Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 1999. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Hendra Teguh. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Marketing An Introduction (Eight Edition)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Garry. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Edisi II. Jakarta: PT. Indeks.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kelvin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi keduabelas. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Kelvin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Iwan; Santoso, Suryono Budi; Dwiyanto, Bambang Munas. 2008. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Lamb, Hair, Mc Daniel. 2001. *Pemasaran*, jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat; Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Machfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mason, Kevin and David Roach. 2001. "Multidimensional Measures of Consumer Rating Accuracy". *Journal of Marketing Theory and Practice*. Vol.9, PP.14-23.
- McCarthy, Jerome dan William. 1996. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ningrum, Triana. 2010. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Terhadap Iklan dan Layanan Terhadap Keputusan Pembelian di Optik Delta Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Parasuraman, A.Ziethmal, V.A, Berry L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol.49, Fall, pp. 41-50.
- Parhizgary, A.M., dan Gilbert, G.R., 2004. *Measures of organizational effectiveness: private and public sector performance*. *Omega – The International Journal of Management Science*, 32:221-229.
- Prakosa, Bagas. 2005. *Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi dan Orientasi Pembelajaran Terhadap Kinerja Perusahaan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing*. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*. Vol.2, No.1, hal. 35-57.

Purba, Rao. 1996. "Measuring Perception Through Factor Analysis", *The Asian Manager*, February-March.

Roosalina, 2010, "Cantik Berkat Efek Dramatis" *Metro Semarang, Suara Merdeka*, 23 Oktober 2010. h.1

Sari, Ratna Dwi K. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Word Of Mouth Communication Terhadap Keputusan Pembelian Mebel Pada CV. Mega Jaya Mebel Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro.

Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.

Stanton, William J. 1993. *Fundamental of Marketing*. Jakarta: Erlangga.

\_\_\_\_\_. 1998. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

\_\_\_\_\_. 2004. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabet.

Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.

Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Amus.

Suryono, Hadi; Sugiarto; Sofyan, Syuhada. 2005. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Orientasi Layanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Pemasaran Produk*. Program Studi Magister Management Undip.

Sutojo, Siswanto. 1983. *Kerangka Dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.

Swastha, Basu dan Hani Handoko. 1997 *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.

Swasta, Basu dan Irawan. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: ANDI.

\_\_\_\_\_. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Yuniawan, Ahyar. 2009. *Pemodelan Hubungan antara Variabel Organisasional dan Variabel Pelanggan dalam Penyampaian Layanan serta Pengaruhnya terhadap Retensi Pelanggan pada Lembaga Pendidikan Tinggi*. Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol.7, No.4, hal. 1027-1040.

---

\_\_\_\_\_ . 2005. *Analisis Hubungan antara Penilaian Pemasok, Just In Time, Manajemen Mutu Total, dan Desain dan Pengembangan Produk Baru*. Jurnal Studi Manajemen & Organisasi. Vol.2, No.2, hal 152-177.

Zeithaml, V.A. 1988. “*Consumer Perceptions of Price, Quality and Value; A means-End Model and Synthesis of Evidence*”. Journal of Marketing. Vol.52, No.52, PP. 2-22.

Zeithaml, Valerie A; A. Parasuraman; Leonardo L. Berry. 1998. “*Servqual a Multiple item Scale of Measuring Consumer Perception of Service Quality*”. Journal of Retailing. Vol.64, No.1, PP 12-37.