

DAFTAR PUSTAKA

- Ahira, A. 2011. <http://www.anneahira.com>. Diakses tanggal 25 September 2011.
- Angipora, Buchari. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kedua. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ardhana, Oldi. 2010. “Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Caesar Semarang)”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Budiarto dan Fandy Tjiptono. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. ANDI. Yogyakarta.
- Candra, Panji. 2008. “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas produk dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Teh Botol Sosro (Studi Kasus pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Undip)”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Farisa, Diana. 2008. “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan GSM Indosat di Kota Semarang”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*.: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kelima Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko, Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketujuh. BPFE, Yogyakarta.
- Husein Umar. 2002. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Cetakan Kesatu. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- John C Mowen dan Michel Minor. 2001. *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta.
- Kertajaya, Hermawan. 1996. *Siasat Memenangkan Persaingan Global*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid II. Edisi Millinium. Cetakan Kedua. Erlangga, Jakarta.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, dan Pengendalian*. Jilid II. Edisi Millenium. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. PT Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. PT Index, Jakarta.
- Lamb, Hair, McDaniel, 2001. *Pemasaran*. Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat, Jakarta.
- Minor, Michael dan John C. Mowen. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi 5. Erlangga, Jakarta.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Cetakan Ketiga. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pramita, Fransiska. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum dalam kemasan (Studi Kasus pada AMDK Jawa Tirta Semarang)”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Schiffman, G. Leon, Lazar Leslie. 2004. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Indeks, Jakarta.
- Sigit, Soehardi. 1997. *Marketing Praktis*. Liberty, Yogyakarta.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia, Jakarta.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian*. Survey LP3ES, Jakarta.
- Stanton, William J. 1998. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.

- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. CV Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sukotjo, Hendri dan Sumanto Radix A. 2010. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol. 1, No.2, h. 216-228.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Edisi Kedua. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Widoyono. 2006. *Promosi Sebagai Salah Satu Upaya dalam Pemasaran Pariwisata*. BENEFIT, vol 10, h. 101-108. Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Yoeti. 2002. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa, Bandung.
- Zeithaml, Valarei A, Parasuraman A, and Leonard L. Berry. 1996. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol 49, h. 41-50.