

DAFTAR PUSTAKA

- Arsi, Maya. 2011. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus Bahasa Inggris di EF English First Semarang. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Atmawati, Rustika. dan Wahyuddin, M. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Department Store di Splp Grand Mall. *Tesis*. Surakarta : Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- David, Gilbert. 2003. Retail Marketing Management, second edition. Prentice Hall, Inc.
- Engel, J.F., et al. 1990. *Consumer Behavior*, 6th ed. Chicago : The Dryden Press.
- Ferdinand, Augusty Tae. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* edisi 3. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F, Anderson, R. E, Tathom, R. L and Black, W. L. 1995. *Multivariate Data Analysis (Fourth Edition)*. New Jersey : Prentic Hall Inc.
- Indrawati, Aniek. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol. 16, dan No. 1, Maret.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akutansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.
- Joseph Hair, dkk. 1995. *Multivariate Data Analysis*, New Jersey : Pearson Education , Inc.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran : Analisis, perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.

Kotler, Philip dan Amstrong Garry. 2004. *Dasar – Dasar pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks.

Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT.Indeks.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

Manullang, Ida. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. *Tesis*. Medan : Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara.

Marethasari, Dwi Widiawati. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Lembaga Pendidikan Neutron Yogyakarta di Surakarta. *Skripsi*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah.

Moenir, HAS. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Morgan, Robert M., dan Shelby D. Hunt. 1994. “The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing”. *Jurnal of Marketing* Vol. 58, july, pp. 20-38.

Parasuraman A. 1985. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”. *Journal Marketing*, Vol. 49 (Fall), pp 41-50.

Payne, Adrian. 1993. *The Essence of Service Marketing*, Perentice Hall International, UK.

Pedoman Penyusunan Skripsi dan Pelaksanaan Ujian Akhir Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi. 2008. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Samosir, Zurni Zahara. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi* Vol. 1, No. 1, Juni.

Santanu, Gede. 2007. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien yang Berobat pada Dokter Praktek Swasta di Desa Darmasaba Kecamatan Abiansemal Bandung. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 14, dan No. 2, Juni.

Schnaars, S.P. 1991. *Marketing Strategy: A Customer-Driven Approach*. New York : The Free Press.

Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Suryanto, Sugiyanto, dan Sugiarti. 2007. “Analisis Faktor-faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan Untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas”. *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 9/Juli, Undip.

Swastha Basu. 1996. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.

Syamsi. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar AL Qolam Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen pemasaran* Vol. 10, No. 1, Januari.

Tampubolon, Maria dan Sukmaningrum. 2007. Analisa Kepuasan Senior Market Terhadap Kualitas Layanan di Hotel Bintang 4 dan Bintang 5 di Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 9, No. 2, September.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tse. D.K. dan P.C. Wilson (1988), “Models of Consumer Satisfaction Formation: anExtension”. *Journal of Marketing Research*.

Utama, Agung. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1, No. 2, Desember.

Van Horn, H.N., A.C. Wilkie, W.J. Powers, and R.A. Nordtedt. 1994. Component of dairy manure management system. *J. Dairy Sci.* 77 : 2008–2030.

www.belajar.pintar.com.

www.feundip.co.id

Yulandari, Ariefah. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia Airways Terhadap Kepuasan Konsumen di Kota surakarta. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* Vol. 2, No. 3, April.

Zeithaml, V.A. 1996. Conceptual Model Service Quality. *Journal of Marketing* Volume 49, Fall, pp. 12-20.