

DAFTAR PUSTAKA

- Andari, Eni. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Swasta Dan Rumah Sakit Pemerintah Di Kota Yogyakarta". **Jurnal Ekonomi Janavisi**. Vol. 12, No. 3. Oktober 2009. Hal. 239 – 262. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Angipora, Marius. 2002. **Dasar-Dasar Pemasaran**. Edisi Kedua. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. **Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global**. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2000. **Statistik Induktif**. Edisi Keempat. Cetakan Keempat. BPFE. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. Cetakan Keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hidayat, Rachmat. 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri". **Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan**. Vol. 11. No. 1. Maret 2009. Hal. 39 – 72. Universitas Trunojoyo. Madura.
- Jogiyanto. 2004. **Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman**. Edisi 2004/2005. Cetakan Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008. **Prinsip-Prinsip Pemasaran**. Jilid 1. edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Alih Bahasa : Benyamin Molan. **Manajemen Pemasaran**. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. PT. Indeks. Jakarta.
- Laila Q., Nimas, Sri Surjoko dan Saryadi. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHAS 0002 Semarang Honda Center". **Diponegoro Journal of Social and Politic**. Hal. 1 – 8. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Lamb, Hair dan McDaniel. 2001. **Pemasaran**. Buku 1. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**. Salemba Empat. Jakarta.
- Prasetio, Ari. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”. **Mangement Analysis Journal** **1**. Hal. 1 – 6. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Rizan, Mohamad dan Fajar Andika. 2011. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)”. **Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)**. Vol. 2. No. 1. 2011. Hal. 130 – 150. Universitas Negeri Jakarta. Jakarta.
- Rizan, Mohamad dan Harun Arrasyid. 2008. “Analisis Asosiasi Merek, Nilai Produk dan Kualitas Pelayanan, serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Sepeda Motor di Bekasi”. **Jurnal Siasat Bisnis**. Vol. 12. No. 2 Agustus 2008. Hal. 129 – 147. Universitas Negeri Jakarta. Jakarta.
- Farida. 2003. “Analisis Pengaruh Personal Pendekatan Tenaga Penjual, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”. **Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan**. Vol. 3. No 1 Mei 2012. Hal. 1-7. STIE Totalwin.
- Purbokusuma. 2005. “Analisis Pengaruh Personal Pendekatan Tenaga Penjual, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”. **Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan**. Vol. 3. No 1 Mei 2012. Hal. 1-7. STIE Totalwin.
- Sumarwan, Ujang. 2003. **Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran**. Cetakan Pertama. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Supardi. 2005. **Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis**. Cetakan Pertama. UII Press. Yogyakarta.
- Supranto. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pasar**. Cetakan Kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. **Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan**. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2006. **Manajemen Jasa**. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. **Service Quality dan Satisfaction**. Andi. Yogyakarta.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2006. **Pengantar Statistika**. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Usmara. 2003. **Manajemen Pemasaran**. Cetakan Pertama. Amara Books.
Yogyakarta.