

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Toha, 2007, *Metode Penelitian*, Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Ariyani, Hilma Faza, 2004, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen dalam Melakukan Pembelian di PT. Alfa Retailindo, Tbk”, skripsi tidak dipublikasikan, FE UNDIP, Semarang.
- Dharmmesta, Basu Swastha, 1999, *Pengantar Bisnis Modern*, Yogyakarta: Liberty.
- Dharmmesta, Basu Swastha, 1999, “Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3: 73-88.
- Dirgantara, I Made Bayu, 2006, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jasa”, *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 15, No. 2.
- Estaswara, 2008, *Think IMC!*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: BPF.
- Hasan, Iqbal, 2002, *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia, Jakarta.

<http://www.google.com>

<http://www.baskin31.com>

Kasali, Rhenald, 2009, *Marketing In Crisis*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Koontz, H., C. O'Donnell, dan H. Weihrich, 1991, *Manajemen Jilid I*, Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran Jilid II*, 13 ed, Jakarta: Erlangga.

Margaretha, Moureen, 2004, "Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912", *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Desember, Vol. III, No. 2: 289-308*.

Martianawati, 2009, "Analisis Pengaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas SPBU "Pasti Pas" Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kendaraan Bermotor", Semarang.

Mursid, M, 2006, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara.

Oldi Ardhana, 2010, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan", Semarang.

Rayi Endah, 2008, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Warung Taman Singosari Semarang", Semarang.

Sekaran, Uma, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Buku 2, 4 ed, Jakarta: Salemba Empat.

Shellyana Junaidi dan Basu Swastha Dharmesta, 2002, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia Vol.2*, Liberty, Yogyakarta.

Suroso, Iwan, 2007, *Jurnal Analisis Manajemen Vol.1*, Universitas Muria Kudus.

Tim Penyusun Buku Ajar Bahasa Indonesia untuk Perguruan Tinggi, 2009, Bahasa Indonesia Pengantar MKK untuk Perguruan Tinggi, Semarang: Fasindo Press.

Tjiptono, F. dan G. Chandra, 2004, *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, 1999, Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan, Malang: Bayumedia.

Zeithaml, Berry, Parasuraman. (2006,107), *Service Marketing: Integrating Costumer Fokus Across The Firm, 4th ed.* New York,NJ: Graw-Hill Companies Inc.2006.