

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmayadi, Deni, 2008, “**Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro**”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Assauri, Sofjan. 2003. “**Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan**”, No.01, Tahun XXXII, Januari, Hal.25-30. Jakarta.
- Assegaff, Mohammad. 2009. ”**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)**”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No.2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Engel, Blackwell dan Miniard. 1995. **Perilaku Konsumen** , alih bahasa FX Budiyo, Edisi Keenam. Binapura Aksara. Jakarta.
- Ferdinand, Augusty, 2006, **Metode Penelitian Manajemen**, Edisi II, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fitzsimmons, James A. 2006. **Service Management**. Fifth Edition. McGraw Hill Companies.
- Griselda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan, 2007, “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua**”, *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol 2 No.1 Januari, P.39-45.
- Imam, Ghozali, 2001, **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Imam, Ghozali, 2006, **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Imam, Ghozali, 2007, **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Bahasa Indonesia, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997, **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**. Edisi Kesembilan, Jilid 1. Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip, 2000, **Manajemen Pemasaran Edisi Milenium**, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta

- Kotler, Philip, 2002, **Marketing Management**, Terjemahan, Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, Benjamin Mulan, Jilid I dan II, Edisi Millenium, PT Prentice Hall Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2004, **Manajemen Pemasaran Edisi Milenium 1**, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, **Manajemen Pemasaran**, Edisi II, Indeks: Jakarta
- Lestari, Dwi anggung, 2009, “**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Studi Pada PT. Kimia Farma Apotek Kota Semarang**”. *Skripsi Tidak dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, **Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek**, Salemba Empat, Jakarta
- Martilla, J. A. and James J.C, *Importance Performance Analysis*, Journal Of Marketing, 41,1(1977), 77-79.
- Marzuki, 2005, **Metodologi Riset**, Ekonisia, Yogyakarta
- Mulyana, 2002, “**Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep, Pengukuran dan Strategik**”. Jurnal Ekobis, Vol 3, No. 2, Mei 2002: 95-103
- Parasuraman,A., Zeithaml V.A., & Berry, L. L.1998. **Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality**. Journal Of Retailing, vol. 64 no.1 p. 12-37
- Rangkuti, Freddy, 2003, **Measuring Consumer Satisfaction**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rangkuti, Freddy. 2006. **Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP** Jakarta: Gramedia.
- Rusdianto, Hutomo, 2008, “**Analisis Kualitas Layanan Untuk Mengukur Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sunan Kudus di Kudus**”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Fakultas Ekonomi Universitas Dponegoro, Semarang
- Santoso, Singgih, 2005, **Menggunakan SPSS dan Excel Untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen**, PT Gramedia Putaka Utama, Jakarta.
- Sekaran, Uma, 2000, **Research Methods for Business**, Third Edition, John Wiley & Sons, Inc : New York.

- Simamora, Bilson, 2001, **Remarketing For Bussiness Recovery**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora, Bilson, 2004, **Remarketing For Bussiness Recovery**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, 2004, **Metode Penelitian Bisnis**, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sukarno, Gendut, 2006, “**Mass Customisation Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan**”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 8 no 2 Juni 2006, hal. 156.
- Suliyanto, 2005, **Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran**, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Supranto, J, 2001, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar**, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Supranto, J, 2006, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar**, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004, **Prinsip–Prinsip Total Quality Service**, Penerbit Andi, Jogjakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, 2005, **Service Quality and Satisfaction**, Penerbit Andi, Jogjakarta.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, dan Dodi Adriana, 2008, **Pemasaran Strategik**. Penerbit Andi, Jogjakarta.
- Umar, Husein, 2002, **Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Zeithaml, V.A.,& Bitner, 1996, **Service Marketing**. McGraw-Hill Companies, Inc, New York.

<http://www.astra-honda.com/>

[www.ciputraentrepreneurship.com](http://www.ciputraentrepreneurship.com)