

DAFTAR PUSTAKA

- Adytomo, Yudith, 2006, “Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Grasia Semarang”, *Thesis Tidak Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Aryotedjo, 2005, “Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan dan Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Bisnis Retail”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 5, No. 2: 223-232*.
- Chandra, Filicia dan Theresia Widyaratna Danny, 2001, “Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 3, Vol. 2: 85-95*.
- I Made Bayu Dirgantara, 2006, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jasa”, *Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 15, No. 2*.
- Fariza, Diana, 2008, “Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan GSM Indosat di Kota Semarang”, *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Augusty Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFE.
- Kotler dan Armstrong, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 1996, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad, 2001, *Metode Kuantitatif*, Yogyakarta: AMP YKPN.
- 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*.
- Marzuki, 2005, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Nugroho, Marno dan Ratih Paramita, 2009, “Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Januari, Vol. 10, No. 1*
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabetha, Bandung.
- Suprpto, Johannes, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, 1999, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality and Satisfaction*,
Yogyakarta: ANDI.

Widiyanto, Ibnu, 2008, *Pointers: Metodologi Penelitian*, Semarang: Badan Penerbit
Universitas Diponegoro.

www.blog.elearning.unesa.ac.id/tag/pengertian-keramahan-karyawan.