

DAFTAR PUSTAKA

- Diana Farisa.2008 “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan GSM Indosat di Kota Semarang**”. Skripsi tidak dipublikasi,Fakultas Ekonomi Manajemen,Universitas Diponegoro Semarang.
- Endah, R. 2008 “**Analisis pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada pelanggan restoran warung taman singosari semarang)**” skripsi tidak di publikasikan, Fakultas Ekonomi Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang.
- Ferdinand, Agusty.2006. **Metode Penelitian Manajemen**. 1 ed. Penerbit Fakultas Ekonomi,UNDIP, Semarang.
- _____. 2006. **Metode Penelitian Manajemen**. 2 ed. Penerbit Fakultas Ekonomi, UNDIP, Semarang.
- Freddy Rangkuti, 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar**. Jakarta, Rineka Cipta.
- Imam Gozali.2005. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. 3 Ed. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium**. Jakarta, Prehalindo.
- _____. 2003. **Marketing Insights from A to Z**. New Jersey, John Wiley & sons.
- Kotler, Philip. 2003. **Manajemen Pemasaran**. 11 ed. Jakarta, Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong Garry. 1996. **Dasar-dasar Pemasaran**. 6 ed. Jakarta, Intermedia.
- Mulyana, Deddy. 2002. **Metode Penelitian Kualitatif**. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, B.A. 2005. **Strategi Jitu memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS**. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2008. **Service Management: Mewujudkan Layanan Prima**. Yogyakarta, Andi Offset.
- _____. 2002. **Manajemen**. 2 ed. Yogyakarta, Andi Offset.

_____. 1998. **Strategi Pemasaran**. Yogyakarta, Andi Offset.

www.Kaskus.us.