

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Supadiyono. (2008), *Pengaruh nilai konsumen (customer value) terhadap keputusan pembelian produk dengan kepuasan sebagai variable moderasi (studi kasus pada pelanggan jangka pendek dan jangka panjang kartu prabayar mentari*, (PT. Indosat Cabang Surakarta)
- Amanullah, Alifian. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan nasabah pada PD.BKK Wedi kabupaten Klaten cabang Karang Anom. Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang.*
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. “*Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*”. Usahawan, No.5
- Ferdinand, A.T. 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, BP Universitas Diponegoro Semarang
- Ferdinand. (2006), *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2001). *Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Edisi ke 2. universitas Diponegoro
- Hardayati, Ratih. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (villa) Agrowisata. Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang.*
- Hasan. 2006. “Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1 April 2006, h. 1 – 14
- Handoko, Hani T, 1997; *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, edisi 1, cetakan 13, Jakarta.
- Keller, dan Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Sabran Bob. Edisi 13. Jilid 1, Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

- Mudrajat Kuncoro, 2001. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi Pertama, Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Mudrajad Kuncoro. 2001. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : UPP AMP YKPM.
- Muklis Arwani, Nina Ernawati, 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien RS PKU*, Gubug
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nanang Tasunar, 2006, Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak, Jurnal Sains
- Perilaku konsumen, (<http://esty.staff.uns.ac.id/definisi-perilaku-konsumen/>), diakses diakses 10 Oktober 2014.
- Pemasaran marketing mix, (<http://www.carajadikaya.com/bauran-pemasaranmarketing-mix/>), diakses 10 Oktober 2014.
- Ridwan, Adun Rusyana, & Enas, (2013). *Cara Mudah Belajar SPSS Versi 17.0 Dan Aplikasi Statistik Penelitian*, Bandung, alfabeta.
- Rambat Lupiyoadi, 2001; *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktek, Jakarta.
- Ramdan. 2008 Oktober 22. “*Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen*”. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>)
- Santoso Slamet, 2011. *Statiska*. Ponorogo: Unpo Press
- Schiffman & Kanuk. (2004). *Perilaku Konsumen (edisi 7)*. Jakarta : Prentice Hall
- Sekaran, Umar. 2000. *Research Methods for Business, A Skill-Building Approach*. America: Thirt Edition, John Wiley & Sons, Inc.
- Stanton, William J.. 2005. Prinsip Pemasaran. Cetakan Ketujuh. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Sunarto, (2003), *perilaku Organisasi* , amus, Jakarta
- Sekaran, Umar. 2000. *Metode Penelitian untuk Bisnis.Edisi Keempat*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.

Tjiptono, Fandy 2009, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta.

Umar Sekaran, 2007, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta

Zakii, 2011, *Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen*, dalam <http://soniabintang.wordpress.com>, diakses 10 Oktober 2014.