

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariprabowo Tri, *"Analisa Brand Image Handphone Merek Nokia Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik,"* 2007, Jurnal Logos
- Berry Leonard L, Valerie A. Zaithaml and Parasuramman, *"Conseptual Model of service Quality and Its Implication for Future Research"*, 1985, Jurnal of Marketing, Vol 49.
- Evan, Joel R and Richard I Laskin. *"The Relationship Marketing Press Conceptualisation and Application"*, 1994, Industrial Marketing Managemant, Vol 23.
- Fornell, Clear, *"A National Customer Satisfaction Barometer The Swedish Experience"*, 1992, Journal of Marketing, Vol 56.
- Griffin, Ricky W . (1996) *"Manajemen Bisnis"*. Jakarta Prenhallindo year 1996
- Gary A. Knight , *"Suatu Penilaian Hubungan Pelanggan antara pelanggan dan Kualitas Jasa dan Kepuasan terhadap Keputusan Pembelian "* No 2 - 1994, Journal Of Consumer Marketing
- Indah Fatmawati , *"Citra Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta) "*, 2004 Jurnal Utilitas
- Kristiningsih, *" Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Angkatan Laut DR Ramelan Surabaya "*, 2004, Jurnal Balance
- Kotler, Philip, *"Manajemen Pemasaran : Analisis Pemasaran Implementasi dan Kontrol, "* 1997, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa Hendra Teguh dan Ronny A, Penerbit Prenhalindo, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi (2008) *"Penelitian tindakan"* .Jakarta
- Oliver, Richard L, *"Satisfaction : A Behavioral Perspective on The Consumer, "* 1997, The McGrow-Hill Companies, Inc, New York.
- Rimiyati Hasnah, *" Pengalaman Berbelanja Di Supermarket dan Persepsi Konsumen atas Harga, Kualitas Nilai "*, Juli 200, Jurnal Utilitas

Sukarno, Gendut ,” *Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembayaran Pajak*, Desember 2007, Jurnal Neo-Bis

Tjiptono, Fandi, “*Manajemen Jasa*”, 1996, Penerbit Fakultas Ekonomi UI, Jakarta.

-----, “*Perpektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*”, 2000, Edisi Pertama, Andi, Jogjakarta.

Zurni,zahra samosir “**Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan USU**” , 2005, studi skripsi universitas sumatera utara

Sri rahayu ----- “ **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**”  
Studi Pada Bengkel Caesar Semarang ‘ 2010 universitas diponegoro SEMARANG

