

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, Oldy. 2010. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)**. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharismi. 2010. **Prosedur Penelitian**, Penerbit Pt Rineka Cipta, Jakarta.
- Cucu sri m. “Perilaku Konsumen”.
<https://coecoem.wordpress.com/2011/11/28/perilaku-konsumen/>. (diakses pada tanggal 10 Juni 2016).
- Fajarianto, Bayu. dkk. 2013. (*Diponegoro Journal of Social and Politic*) . Hal. 1 – 2, dalam, [http://ejournal - s1.undip.ac.id/index.php](http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php).
- Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia**. Jakarta. *Pearson Education Asian. Ltd.*
- Kotler Dan Amstrong. 2003. **Dasar-dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan, Jilid ,** Penerbit Pt Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Armstrong. 2004. **Dasar-dasar Pemasaran. Edisi Kesembilan. PT. Indeks.** Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran, Jilid 1.** PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. **Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2.** PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry. 2008. **Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1.** Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek.** Rineka Cipta. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. Dan A. Hamdani. 2007. **Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2**. Salemba Empat. Jakarta.

Mowen, John C. Dan Minoq, Michael. 2002. Perilaku **Konsumen Jilid 2. Edisi kelima**. Erlangga. Jakarta.

Khoirun, Nisa. 2014. **Pengaruh Kepuasan Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) Sidoarjo**. Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Pradana, Andras, Kharisma. 2014. **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas, desain, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen “CV Kharisma Djati”**. Magetan. Skripsi FE Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Rachmat, ariel. “Bab 1 Perilaku Konsumen”.

https://www.academia.edu/9630967/BAB_1_PERILAKU_KONSUMEN. (diakses pada tanggal 5 Juni 2016).

Rangkuti, Freddy. 2001. **Riset Pemasaran**. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.

Santoso, Slamet. 2011. **Statistika**. Umpo Press Ponorogo.

Santoso, Slamet. 2013. **Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS**. Umpo Press Ponorogo.

Santoso, Slamet. Juli 2015. Penelitian Kuantitatif. Metode dan Langkah Pengolahan Data. UMPO Press.

Tjiptono, Fandi. 2001. **Manajemen Jasa. Edisi kedua**. Yogyakarta. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. Dan Chandra, Georgius. 2007. **Service Quality Satisfaction**. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy. 2005. **Service Quality Satisfaction**. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy. 2006. **Manajemen Jasa. Edisi Keempat**. Yogyakarta. Andi.

Yunus. Dan Budiyanto. (**Jurnal Ilmu dan Riset manajemen, Vol. 3, No. 12, 2004**)