

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Universitas Indonesia. Volume 17, Nomor 2. Diakses 13 Oktober Jam 20.32
- Azwar, Saifudin. 2009. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendi, Guntur. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Seto
- Ferdinand, Agusty. 2006. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2002. "*Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herlistyani, Liestien. 2012. *Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Informasi Telkom Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy kepada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk*. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Volume 1 Nomor . Diakses 17 Desember 2013 Jam 17.30
- Irawan, Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan kesembilan. PT Elex Media Komputindo.
- Iskandar, Ridwan. 2009. *Metode Penetapan Harga*. [http://ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/93 -metode-penetapan-harga.pdf](http://ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/93-metode-penetapan-harga.pdf)
- Istiqomah, Kurniati dan Sri Purwantini. 2012. *Analisis Pengaruh Pelayanan, Kualitas Jasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Runggu Jaya Laundry Tembalang – Semarang*. Fakultas Ekonomi Universitas Semarang. Volume 1 Nomor 2. Diakses 15 Oktober 2013 Jam 21.45
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, dan Pengendalian*. Jilid II. Edisi Millenium. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P dan Armstrong G. 2010. *Principles of Marketing, thirteen edition*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc
- Kotler, Philip dan K. L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Indeks.

Lembang, Rosvita, D. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian The Siap Minum Dalam Kemasan Merek The Botol Sostro (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi S1 Regular II Universitas Diponegoro)*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro: Semarang. Diakses 15 Oktober 2013 Jam 22.00

Lubis, N. A. dan Martin. 2009. *Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan. Jurnal Manajemen Bisnis*. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara. Diakses 13 Oktober 2013 Jam 20.34

Mulyanto, Wielder. 2011. *Pengaruh Kelengkapan Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Ajsaka Motor Kudus*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro : Semarang

Puspitasari, Devi.,Syahmurni, dan Rosmawati. 2012. *Membuka Usaha Eceran/Ritel*. Jakarta. Inti Prima

Saladin, Djaslim. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keempat, Bandung : Linda Karya

Santoso, Singgih. 2007. *Structural Equation Modelling, Konsep dan Aplikasi dengan AMOS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

_____. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV.Alfabeta

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta : Jakarta.

Swastha, dkk. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty

Tjiptono. Fandi. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.

_____. 2007. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Umar, Husein. 2005. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat

Utami, Tri dan Sri Purwantini. 2012. *Analisis Persepsi Harga, Fasilitas, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet Floop Karangjati, No.7 Kec. Bergas, Kab. Semarang)*. Fakultas Ekonomi Universitas Semarang. Volume 2, Nomor 1. Diakses 13 Oktober Jam 19.24

Yola, Melfa dan Duwi Budianto. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Diakses 13 Oktober jam 20.13

Zeithaml, Valarie A and Bitner, M.J. 2003. *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill.



THE
Character Building
UNIVERSITY