

DAFTAR PUSTAKA

- Asep M.Ramdan. Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen. <http://asep-m-ramdan.blogspot.com> (27 Juni 2014)
- Arif Akbar, Panji. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda (Studi Kasus pada Dealer Sepeda motor Honda di Kota Banjarnegara)*. Jurnal
- Barus, Barta Andrean. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Harga (Tarif) Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa (Survei Pada Kreta Api Argo Parahyangan)*. Jurnal
- Basu Swastha Dharmmesta, T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa perilaku konsumen*. Edisi pertama cetakan ketiga. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Cristina Widya Utami. 2006. *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern)*. Jakarta: Salemba Empat
- Craven, David W. 1996. *Pemasaran Strategi*. Jakarta: Erlangga
- Cronin, J.J. & Taylor S.A. 1994. *SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perception-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*. *Journal of Marketing*. hal. 125-131
- Dharmmesta & Handoko. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Flippo, E,B. 1993. *Manajemen Personalialia*. Penerjemah, Moh. Masud. Jakarta: Erlangga
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Indriantoro, Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE
- J. Supranto dan Nandan Lima Krisna. 2007. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kusuma Atmaja, Aditama. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tiket Garuda di PT. Falah Fantastic Tour Travel Bogor)*. Jurnal
- Kurtz dan Clow. 1998. *Service Marketing*. New Jersey: Prentice Hall Inc
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2009. Alih Bahasa: Bob Sabran. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1 dan 2: Erlangga
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks

- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*. Millenium Edition North Western University New Jersey: Prentice Hall Inc
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks
- Loudon, G.M. 1995. *Organic Chemistry*. 3th edition. Canada: The Benjamin/Cummings Publishing Company, Inc
- Murdick, et al. 1995. *Sistem Informasi Bagi Manajemen Modern*. Jakarta: Erlangga
- Nurhaeni, Nelly. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word of Mouth dan Lokasi Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa pada Bengkel Honda Jatake Motor Tangerang*. Jurnal
- Novandri, Made .2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada Harpindo Jaya Cabang Ngaliyana*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang. Jurnal
- Parasuraman, et al. 1985. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Yogyakarta: Kunci Ilmu
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller. Alih Bahasa Benyamin Molan. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 1: PT. Indeks
- Prawirosentono, Suryadi. 2008. *Kebijakan kinerja karyawan*. Yogyakarta: BPEE
- Rahayu, Sri. 2005. *SPSS Versi 12.00, Dalam Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Retansa, Andika Reza. 2009. “Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI '46 Persero, Tbk. Cabang Semarang.” Jurnal. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang
- Schiffman & Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen*. edisi 7. Jakarta: Prentice Hall
- Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sitaniapessy, R. dan Sitaniapessy, H.A.P. 2006. *Kualitas Jasa Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Konsumen*. Ambon. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No. 1, Jilid 11, pp 14-20
- Supriyana. 2008. *Persepsi Pemakai terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto Jawa Tengah*. Jurnal
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono dan chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip

Zeithaml L, Valerie A; A. Parasuraman; Leonardo L. Berry. 1998. *Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. Journal of Retailing.* Vol. 64, no. 1, pp 12-37



THE
Character Building
UNIVERSITY