

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhana, Oldy. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Caesar Semarang*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Azwar, Saifudin. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dirgantara, Wara (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kaertini Jepara. *Jurnal Manajemen*. ISSN: 2252-6552. 2(1):110-117
- Ferdinand, Agusty. 2006. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, Edisi Empat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2002. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harminingtayas,Rudika. 2012. Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung Perumahan Permata Puri Ngaliang Semarang.*Jurnal STIE Semarang*. ISSN: 2252-7826. 4 (3):01-08
- 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 2. Diakses 08 November 2014 Jam 19.30.
- Istiqomah, Kurniati dan Sripurwantini. 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 26 Februari 2015 Jam 21.15.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Jakarta: Kencana.
- _____. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graha Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan K. L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Indeks.

_____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran (Edisi Millenium)*. Jakarta: PT Prenhalindo.

_____. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Indeks.

_____. Jilid II. Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip dan Amstrong Garry. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

_____. 2001. *Dasar – Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.

Laila, Nimas. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Service Bengkels AHASS 0002 Semarang Honda Center*. Universitas Diponegoro. Tahun 2012 hal 1-8

Leslie. 2004. *Measuring Costumer Satisfaction (Cetakan Ketiga)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Lopiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Nazir, Moch. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Oetomo, Rahardian Ali. 2012. *Analisis Pengaruh Beragaman Menu, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Study Pada Restoran Waroeng Taman Singosari Semarang*. Skripsi. Semrang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponogoro.

Panjaitan, Tagor M.P. 2012. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Tempat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Simpang Raya BSD. *Jurnal Manajemen*. ISSN: 1907-0853. 7(2):67-72

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

Rahman, Diandaris Nurhandika. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada*

Pemancingan Ngembel Asri Gunung Pati Semarang. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Ridwan & Akdon. 2007. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik untuk Penelitian (Administrasi Pendidikan-Bisnis-Pemerintahan-Sosial-Kebijakan-Ekonomi-Hukum-Manajemen-Kesehatan)*. Bandung: Alfabeta.

Saidani, Basrah, 2012. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Marke.. *Jurnal Riset Pemasaran Sains*. Vol.3 No.1 Hal.1

Sari, Yeni Anggraini Mustika. 2009. *Peran Promosi dan Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Wisatawan Objek Wisata Dayu Alam Sari*. Madya, Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Simamora. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

_____, Henry. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sulistiono, Ari Budi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Study Pada Tamu Hotel Sronol Indah Semarang*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Stanton, William J., et al., 2002. *Fundamental Of Marketing*. 10 th Edition, Mc Graw Hill International, Singapore.

Sugiyono. 2010. *Metode Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. CV. Alfa Beta, Bandung.

_____. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Swastha, Basu. 2000. *Azas – Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.

_____ dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi ke Enam. Jakarta Barat: BPFE

Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Manajemen Mwujudkan Layanan Prima*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.

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

_____. 2007. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.

- _____. 2006. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- _____. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2001. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- _____ dan Gregorius Candra, 2001. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Umar, Husein. 2008. *Riset Strategi Pemasaran*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.
- Yuliani. 2005. Pengaruh Lokasi, Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Berbelanja Konsumen di ABC Swalayan Purbalingga. Fakultas Ekonomi. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol 7 No 9. Halaman 18.
- Yuriansyah, Auli Lucky. (2013). Persepsi Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus PO Muji Jaya Jepara. *Management Analysis Jurnal*. ISSN: 2252-6552. 2(1):8-14
- Zeithaml, Valarie A and Bitner, M.J. Gremler, D.D, 2003. *Service Marketing*. Edition, Mc Graw-Hill, Singapore.
- Zikmud, William G., McLeod, Raymond, Jr., Gilbert, Faye W. 2003. *Customer Relationship Management : Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. Wiley.