

DAFTAR PUSTAKA

- Alghifari. 2000. Analisis Regresi Teori, Kasus Dan Solusi. Edisi Kedua. BPFE : Yogyakarta
- 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
- Assegaff, Mohammad. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang. Semarang.
- Craven, David W. 1996. *Pemasaran Strategi*. Jakarta: Erlangga
- Cristina Widya Utami. 2006. *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel Modern)*. Jakarta: Salemba Empat
- Cronin, J. Joseph Jr dan Steven Taylor, (1992), Measuring Service Quality : Reexamination and Extension, Journal of Marketing.
- Dharmmesta & Handoko, 1997, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta
- Darmastria, Hendri. 2011, Pengertian Kualitas Pelayanan. http://www.hrcentro.com/artikel/Pengertian_Kualitas_Pelayanan_110502.html. diakses pada tanggal 19 November 2015
- Daud, Denny. 2013. Promosi dan Kualitas Layanan pengaruhnya Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pembiayaan Pada PT. BESS FINANCE MANADO. Jurnal.
- Djarwanto Ps dan Pangestu, Subagyo. 1996. *Statistik Induktif* Edisi Empat. Yogyakarta: Badan Percetakan Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. Service, Quality Satisfaction. Andi Offset. Yogyakarta.
- Flippo, E.B. 1993. *Manajemen Personalia*. Penerjemah, Moh. Masud. Jakarta: Erlangga

- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Indriantoro, dan Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE - Yogyakarta, Yogyakarta.
- J. Supranto dan Nandan Lima Krisna. 2007. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2009. Alih Bahasa: Bob Sabran. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1 dan 2: Erlangga
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*. Millenium Edition North Western University New Jersey: Prentice Hall Inc
- Kurniawan, Ferdy Zoel. 2009. Pengaruh Harga, Produk, Lokasi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Soto Angkring Mas Boed Spesial Ayam Kampung Semarang. *Jurnal*
- Kurtz dan Clow. 1998. *Service Marketing*. New Jersey: Prentice Hall Inc
- Loudon, G.M. 1995. *Organic Chemistry*. 3th edition. Canada: The Benjamin/Cummings Publishing Company, Inc
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan. Bandung
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta :PT. Bumi Aksara
- 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 *
- Nurhaeni, Nelly. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word of Mouth dan Lokasi Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa pada Bengkel Honda Jatake Motor Tangerang*. *Jurnal*
- Parasuraman, A. (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, *Jurnal of Marketing*, Vol 60.

- Payne, Adrian, (2000), Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing, Andi Yogyakarta.
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rachmawati, Ike Kusdyah, 2008. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Pertama, Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Retansa, Andika Reza. (2009). "Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI '46 Persero, Tbk. Cabang Semarang." Skripsi. Fakultas Ekonomi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Reza Dimas,S. Farah Oktafani. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung). *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, Bandung. Indonesia*
- Setiawan, D. H dan A. Andoko, 2005. *Petunjuk Lengkap Budi Daya Karet*. Agromedia Pustaka, Jakarta.
- Sinambela, L.P.2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- 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
- Stanton, William, J.,(2001),Prinsip - prinsip Pemasaran, Jilid Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Usman. 2004. "*Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*", Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Swasta, Basu dan T Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFÉ.
- Tjiptono, Fandy 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Ubaidillah, Dede. 2012. Analisis Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Rental Studio Musik 21 Karawang. *Jurnal*.

Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip

Wijayanti, Ambar, 2008. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan pada Perusahaan Go Publik di BEJ Tahun 2004-2005*, Skripsi Universitas Gajah Mada : Yogyakarta.

Zeithaml,V., Berry,L, Parasuraman,A., (1998)'The Service - Quality Puzzle', *Business Horizons*.

Zoeldhan, 2012, <http://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2012/02/tujuan-danmanfaat-penilaian-kinerja>.

