

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Wahyu. 2007. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Andi.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan”. *Jurnal ilmu administrasi dan organisasi*. Vol.17 Hal.114-126. Universitas Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi V)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Detmuliati, Alditia dkk. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Riau Fantasi Libersa Water & Themepark”. *Jom FISIP*. Vol.2 No.1. Universitas Riau.
- Farida, Siti Ning. 2014. “Pengaruh kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan speedy di Surabaya”. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*. Vol.5 No.1. UPNV Jawa Timur.
- Ferdinand, Agusty. 2006. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, Edisi Empat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ikasari, Ajeng Utami dkk. 2013. “Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada penumpang KA Kaligung Mas di stasiun Poncol Semarang)”. *Diponegoro Journal Social and Politic*. Vol.1 No.2 Hal.1-8. Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. 2013. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta : Indeks.

- Lupiyoadi, Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A. dkk. 2008 “A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”. *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40
- Plewa, C. dan Quester, Q. 2006. “The Impact of Commitment, Trust and Champinship”. *International Journal of Technology Transfer and Commercialitation*. Vol. 5 No. 1 Hal. 79-101.
- Rahman, Diandaris Nurhandika. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pemancingan Ngembel Asri unung Pati Semarang. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Measuring Customer Satisfsction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan & Akdon. 2007. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik untuk Penelitian (Administrasi Pendidikan-Bisnis-Pemerintahan-Sosial-Kebijakan-EkonomiHukum-Manajemen-Kesehatan)*. Bandung: Alfabeta.
- Shoki,Mohd Bin Md.Ariff. 2012. *Relationship Between Customers’ Perceived Values, Satisfaction and Loyalty of Mobile Phone Users*. Rev. Integr. Bus. Econ. Res. Vol 1(1)
- Siwantara, I Wayan. 2011. “Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan loyalitas pelanggan serta kinerja *customer relationship management* (Studi pada halo *corporate* Pt Telkomsel Bali”. *Jurnal Bisnis dan kewirausahaan*. Vol.7 No.3 Tahun 2011. Politeknik Negeri Bali.
- Stevianus. 2014. “Pengaruh atraksi wisata, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di taman margasatwa ragunan Jakarta”. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol.19 No.3 Tahun 2014. Universitas Gunadarma
- Sugiyono . 2010.*Metode Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: CV. Alfa Beta.
- _____. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabetha.

Swastha, Basu. 2010. *Azas – Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.

Sweeney, J.C. dan Soutar, G.N. (2001). *Consumer Perceived Value: The Development of A Multiple Item Scale*. *Journal of Retailing*. 77: 203-220

Teas, R. dan Agarwal, S. 2000. *The Effects of Extrinsic Product Cues on Consumer Perceptions of Quality, Sacrifice and Value*. *Journal of The Academy of Marketing Science*. Vol. 28 No.2 Hal. 78-90.

Tjiptono, Fandi. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

_____. 2011. *Service Manajement Mwujudkan Layanan Prima, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2010. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2008. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.

_____. 2008. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

_____. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2006. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.

_____. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Umar, Husein. 2008. *Riset Strategi Pemasaran*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.

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