

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchory. A. 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS*. Edisi Ketujuh. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gronroos. C., 2006. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Maxwell MacMillan. Singapore
- Istianto.,J.,H. Dan M.J. Tyra. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)*. Vol. 1 No. 3. September 2011.
- Kotler. P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT. Prehallindo. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan Armstrong. 2009. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Sembilan. Jilid Satu. Penerbit Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Lupiyoadi, R., 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Murgiono, 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Pembeli) Di Pasar Kota Malang. *Jurnal*. ISSN. 1411-0199 Wacana Vol. 13 No. 4 Oktober 2010.
- Payne. A. 2009. *The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Setiawati A. 2009. Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang). *Tesis*. Program Magister Manajemen. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit CV. Alfabeth. Bandung.
- Sumarwan. U. 2008, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Tjiptono. F. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono dan Chandra. 2009. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

Umar. H. 2008. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Zeithaml. V.A., Parasuraman. A. And Berry. L.L. 2007. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol 60, 37-38.

