

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, 2006. *Why Logic Often Takes a Backseat*. Business Wee.
- Augusty, F. 2006. *Metode Penelitian Manajemen. Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Basu, Swastha Dharmmesta dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- Boyd, et al. 2000. *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategi dengan Orientasi Global*. Erlangga. Jakarta.
- Dobholkar, P.C, Shephard. D,dan Thorpe, D.I 2000. *A Measure of Service Quality: An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study*. *Journal of Retailing* 76 (2): 139-73.
- Freddy, R. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jilid II. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ghozali, I. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gitosudarmo, I. 2008. *Manajemen Pemasaran*. edisi kedua. Cetakan keenam. BPFE. Yogyakarta.
- Haryanto, E. 2013. *Kualitas layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No.3:750-760.
- Irawan, H. 2004, *Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Jasfar, F. 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Ghalia. Bogor.
- Jeni, R. 2005. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Study Kasus Pada Pengaruh Unique Selling Proposition terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada konsumen Restoran Bebek Garang Cabang Braga dan Bebek Van Java Cabang Lombok Kota Bandung)*. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Volume 2 Nomor 1 januari Hal 1-15.
- Jogiyanto. H, 2005. *Analisis & Desain*. Andi Offset. Yogyakarta.

- Khasanah, I dan Pertiwi, D. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal ISSN*. Vol. 12, No.2:117-124.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Pearson Education Inc.
- Kotler, P. 1996. *Marketing*. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari *Marketing Essentials*). Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- _____. 2005, “*Manajemen Pemasaran*”. Jilid I & II, indeks. Jakarta.
- _____. 2008, *Prinsip-Prinsip pemasaran*. Jilid I, Erlangga. Jakarta.
- Kuncoro, M. 2001. *Metode Kuantitatif*. AMP YKPN. Yogyakarta.
- Lamb, R dan McDaniel. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi II Penerbit INDEKS. Jakarta.
- Lupiyoadi, H. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat & A Hamdani, 2006. “*Manajemen Pemasaran Jasa*”. Salemba Empat. Jakarta.
- Maholtra, Naresh K., 1999 *Marketing Research: An Applied Orientation, Third Edition*, Prentice Hall International Inc, New Jersey.
- Martanti, A.D.F. 2006 *Analisis Strategi Diferensiasi, Promosi, dan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Minat Beli*. Skripsi.
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset*. Ekonisia. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Munandar. U. 2002. *Pengembangan Kreativitas Anak Berbakat*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A, dan Berry, L.L. 1985. *A Conceptual Model of Services Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*.
- Santoso, S. 2004. *SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Stanton. 1984. *Mengukur Kepuasan Pelanggan (Terjemahan)*. PPM. Jakarta.

- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabetha. Bandung.
- _____. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabetha. Bandung.
- _____. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. 1999. *Strategi Pemasaran*. Andy Offset. Yogyakarta
- _____. 2000. *Perspektif Manajemen dan pemasaran Kontemporer*. Andy Offset. Yogyakarta.
- _____. 2001. *Kualitas Jasa : Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.
- _____. 2004. " *Manajemen Jasa*". Andy Offset. Yogyakarta.
- _____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayumedia Publising.
- _____. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayumedia Publising.
- _____. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Andy Offset. Yogyakarta.
- _____. 2014. " *Pemasaran Jasa*". Andy Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Walton, 2004. *The Brave New World of Neuromarketing is Here*. B&I (Australia), 19 November.
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Ekonisia. Yogyakarta.