

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2010. *Statistika Deskriptif Plus Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Edisi Pertama. UPP STM YKPN. Yogyakarta.
- Ghozali, I dan Fuad. 2008. *Structural Equation Modeling*. Edisi II. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler,P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid I. PT INDEKS Jakarta.
- Kotler Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 12. Jilid I. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. Dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- Lovelock, C. ,J. Wirtz dan J. Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, strategi*. Edisi 7. Jilid I. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Mc Keyna, R. 2011. *Relationship Marketing: succesful Strategis for the Age of the Customer*. Reading, Massachusetts: Addison – Wesley Publishing Company.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratna dan Poly Endrayanto 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Ghozali. I. 2008. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi II. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gujarati. D. 2009. *Ekonometrika Dasar*, Edisi Pertama. Terjemahan: Sumarno Zain. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Rangkuti. F.2008. *Riset Pemasaran*. Edisi Ketiga. PT. Gramedia, Jakarta
- Santoso,S. 2009. *Statistik Non Parametrik*. PT Elex Media Komoutindo. Jakarta.

Prihastuti. L. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat (Studi Pada Pelanggan Indosat Di Wilayah Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang.

