

## DAFTAR RUJUKAN

- Algirafi. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia
- Aprilia, Nia Fardiani. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Kasus pada Dyriana Bakery & Café Pandanaran Semarang)
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmawati, Rustika dan M Wahyudin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemant Store Di Solo Grand Mall. *Jurnal Daya Saing Vol. 8*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Bimo, Aryo Swadono. 2013. *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Bus Antar Kota Antar Provinsi Sumber Alam*
- Damodar R. Gujarati. 2006. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jilid 1. Alih Bahasa Julius Mulyadi. Jakarta: Erlangga
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Moch. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi Surabaya. Surabaya: STIESIA. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol.3*
- Griadhi. 2010. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customers Satisfaction*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran Plus 36 Topik Riset Pemasaran Siap Terap*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Jacob, DR Rudy dan Fajar Laksono. 2012. Pengaruh Pelayanan dan Harga Sparepart Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kausal Bengkel Cahaya Motor Yamaha. Jakarta. *Jurnal Ilmiah Penelitian Manajemen Vol. 10 No. 1*. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Jayabaya
- Kotler, Philip. 2005, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II. Jakarta: PT. Indeks

- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12<sup>th</sup>ed.) Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* (13<sup>th</sup>ed.) Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, edisi ke-satu*. Jakarta: Salemba Empat
- Marconi, H.R. 1989. *Behavioral Accounting*. Chicago: South Western Publishing Co
- Mursid, M, Drs. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*. Yogyakarta: Gaya Media
- Riduwan dan Sunarto. 2009. *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Santoso, H. 2006. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metode Servqual-Six sigma atau Servqual-QFD. *Jurnal UNDIP*
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Singgih, Santoso. 2001. *SPSS Versi 10: Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sudjana. 1993. *Metoda Statistika*. Bandung: PT. Tarsito
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Swastha dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha. 2010. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*. Yogyakarta: BPFE
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, edisi ke-satu*. Malang: Banyumedia
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, edisi ke-empat*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup! edisi ke-satu*. Yogyakarta: Andi Offset