

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, N. (2005). *Strategi Jitu memilih Metode statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Agyapong, K.Q.G. (2011). The Effect Of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industri – A case of Vodafone. *International Journal of Business and Management*
- Ali, H. (2008). *Manajemen Pemasaran dan Marketing*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Ardianto, E. (2011). *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ariyanto, (2005). *Ekonomi Pariwisata*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Balmer, J.M.T. & Gray, E.R. (2003). Corporate brands: what are they? What of them?, *Eur J Mark*.
- Burns, A.C. & Bush, R.F. (2000). *Marketing Research*. New Jersey: Prentice Hall.
- Djaali. (2008). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Duwi, P. (2010). *Tehnik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Farrinadewi, E. (2005). Atribut Produk yang Dipertimbangkan Dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya Pada kepuasan Konsumen di Surabaya. *Jurnal manajemen & kewirausahaan*.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Bandung: alfabeta.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I. (2007). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP-Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F.Jr., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5<sup>th</sup> ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Husein, U. (2004). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (6<sup>th</sup> ed). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Irawan, H. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (9<sup>th</sup> ed). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. ( Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, (13<sup>th</sup> ed). ( Bob Sabran, Penerjemah, MM ). Jakarta: Erlangga.
- Krishna, S. & Gantasala. (2010). Service Quality (SERVQUAL) and Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*.

- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisa isi dan Analisis data sekunder*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Malhotra, N.K. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation*, (6<sup>th</sup> ed). Pearson Education.
- Manullang, I. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT.Garuda*. Jakarta: Gava Media
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*, The McGraw-Hill Companies. New York: Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry L. (1988). SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Prasetyo, A. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Management Analysis Journal* 1 (2).
- Rashed. & Tabassum. (2014). Customer Satisfaction on Service Quality in Private Commercial Banking Sector in Bangladesh. *British Journal of Marketing Studies*.
- Ruswanti, E. (2012). *Pengaruh Service Quality dan Consumer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty*. Jakarta: Majalah Widya.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction, teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sritua A. (2006). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Jakarta: UI Press.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Suharyadi. & Purwanto, S. K. (2004). *Statistika Dasar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Triton, P.B. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tugu Publisher. Yogyakarta: Andi
- Triton, P.B. (2006), SPSS 13.0 Tarapan: *Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran Jasa*. CV. Yogyakarta: Andi.
- Usmara, (2008). *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Journal Manajemen Analisis*.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2009). *Service Marketing*, (5<sup>th</sup> ed). Singapore: Mc Graw Hill.