

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen dan Lindstedt, 1998; Bowen dan Chen, 2001; Evan dan Laskin, 1994
- E Catur Rismiati & Ig Bondan, *Pemasaran Barang dan Jasa*, Yogyakarta, Kanisius, 2001
- Fandi Tjiptono & Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Management Edisi Revisi*, Yogyakarta, Andi
- Fandi Tjiptono, 2002, *Strategi Pemasaran*, Edisi kedua, Yogyakarta, Andi
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005, *Service Quality & Satisfaction*, Edisi I, Cetakan Pertama, Yogyakarta, Andi
- Febri T & Edy R, 2012, *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dibengkel mobil Rapi Glass Autocar Semarang*, Diponegoro Journal of Management, Vol 1, No.1
- Griffin, Gill, 2005, *Customer Loyalty*, Jakarta, Erlangga, 2005, hal. 147
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management*, 11th edision. Prentice Hall Int'l, New Jersey
- _____, 2002, *Menejemen Pemasaran Edisi Milenium*, Jakarta
- _____, *Menejemen Pemasaran di Indonesia edisi Pertama*, diterjemahkan Susanto, Jakarta, Salemba Empat
- _____, 2004, *Menejemen Pemasaran: Analisa Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, Jakarta, Prenhalindo
- _____, 2008, *Dasar dasar pemasaran menejemen*, diterjemahkan oleh Dadang Sunyoto, Yogyakarta
- Kurniasari N & Ernawati N, 2012, *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang*, Jurnal Mahasiswa Q-man, Vol 1 No.3
- Lopiyoadi Rahmat dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta, Salemba Empat

- Lovelock, Christopher H dan Wright, Lauren.K, 2005, *Menejemen Pemasaran Jasa*, Indeks
- Muclisin Riadi, 2013, *Pengertian Faktor Pengukuran Kepuasan Konsumen*”, Kajian Pustaka, <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>, tgl akses 09 Desember 2013 jam 00:03
- Nina K & Nina E, 2012, *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas pelanggan Laundry Kencling*, Jurnal mahasiswa Q-Man, Vol No.3
- Pasuraman, Valerie A.Z dan Berry, 1990, *Delivering Quality*, Service McMilan
- Semuel, H, 2006, *Ekspektasi pelanggan dan Aplikasi bauran pemasaran terhadap Loyalitas toko Modern dengan Kepuasan pelanggan sebagai Intervening*, Jurnal Menejemen Pemasaran, Vol.1, No.2
- Siswanto Sutojo, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua, Jakarta, Damar Mulia
- Stanton, W.J, 2001, *Prinsip Pemasaran*, Jakarta, Erlangga
- Utomo.dkk, *Analisis Pengaruh persepsi Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi, dan Waktu terhadap Loyalitas Pelanggan*, FE Universitas Semarang, belum diterbitkan