

DAFTAR PUSTAKA

- Armistead, Colin G, dan Clark, Graham. 2011. *Customer Service and Support (Penerapan Strategi yang Efektif)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Penerbit Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aryani dan Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Hlm. 114-126.
- Cooper dan Schindler. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT.Media Global.
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2000. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: Edisi 4. BPFE.
- Engel, James, F, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- Gilbert, G.R. Veloutsou C, Goode. M.M.H, Moutinho. L. 2004. *Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach*. *The Journal of Services Marketing*.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Hawkins, D, Mothersbaugh, D dan Best. 2007. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. New York City: McGraw-Hill
- Indri dan Nyoman. 2011. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar*.
- Kotler, Philp dan Gary Armstrong. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Kotler, Philp dan Gary Armstrong. 2000. *Principle of Marketing*. 8th Editon. New Jersey: Prentice Hal.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi Sebelas. Jakarta: Prenhallindo.

- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Lupiyoadi. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Nanang Tasunar. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. 1998. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Pratiwi. 2010. *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Flash Unlimited di Semarang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Ekonomi.
- Rahardjo dan Gudnanto. 2011. *Pemahaman Individu Teknik Non Tes*. Kudus Nora Media Enterprise.
- Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Saifuddin. 2007. *Sikap Manusia*. Teori dan pengukurannya. Edisi ke-2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shastri dan Agus. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar*.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung
- Suratno F.G. dan Nursya Bani Purnama. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*. Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen. Vol. 7, No.1, h. 69-87.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.
- Tjiptono, Fandi. 2004, *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat pembelian Ulang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. No.3 Jilid 10 2005, h. 155-165.