

## DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, dan Kotler 2003, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kesembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Bilson, Simamora., 2004. *Riset Pemasaran*. Gramedia Utama. Jakarta.
- Budi, Rahardjo., 2009. *Laporan Keuangan Perusahaan*, Edisi Kedua, Penerbit GADJAHMADA UNIVERSITY PRESS, Yogyakarta.
- Fandi, Tjiptono., 2006. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi
- Ghozali, Imam., 2008. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang. Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, I. & Fuad. 2008. *Structural Equation Modeling*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip., 1996. *Marketing*. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Marketing Essentials). Diterjemahkan Oleh: Herujati Purwoto, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip., 2004. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milinium, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*. Bandung: ALVABETA, cv
- Lupiyoadi, R. Dan Hamdani, A., 2006. *Jurnal Managemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, 1988, *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 64, pp. 12-23.
- Rambat, Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok.
- Rivai, Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sabihaini, 2002. *Analisis Konsekuensi Keprilakuan Kualitas Layanan : Usahawan*.
- Wijaya, M, E., 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen, Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*. Semarang. Universitas Diponegoro.