

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Amirullah. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Bayumedia.Malang
- Anggia, F. 2010. *Analisis Manajemen Hubungan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Pizza Hut Cabang Darmo Surabaya*. Skripsi. Universitas Negeri Jember.
- Kotler, P dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Tiga Belas. Jilid Satu. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Imam Nurmawan. Erlangga. Jakarta.
- Lembang, R. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian The Siap Minum Dalam Kemasan Merek The Botol Sosro (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi S1 Reguler II Universitas Diponegoro)*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Musanto, T. 2004. *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136..
- Nurdiansah, C. 2013. *Analisis Pengaruh Kewajaran Harga, Kualitas Layanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Angkringan Cekli Kudus*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.

- Rahman, E. S. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Travel Cipanganti Group di Jember*. Skripsi. Universitas Negeri Jember.
- Septianingsih, N. 2012. *Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Hazora pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember*. Skripsi. Universitas Negeri Jember.
- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tandjung, J. W. 2004. *Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Bayumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- , 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- , 2011. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia. Malang.