

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Ardhana, Oldy.(2010). "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*." Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Armstrong dan Philip Kotler. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan. Jakarta: PT.Indeks Gramedia.
- Assauri Sofjan. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Berger, Allen N. & DeYoung, Robert, 2006. "*Technological Progress and the Geographic Expansion of the Banking Industry*," *Journal of Money, Credit and Banking*, Blackwell Publishing, vol. 38(6), pages 1483-1513, September.
- Charles Lamb, W.et.al. 2001. *Pemasaran*. Edisi Pertama, Salemba Empat: Jakarta.
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A. (1992). "*Measuring Service Quality: A Reexaminataion and Extension*", *Journal of Marketing*, Juny (56): 55-68.
- Engel, J. F., G. Blackwell, dan P. W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen* . Jilid 1. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing. Jawa Timur.
- Fandy, Tjiptono, dkk. (2008). *Pemasaran Strategi* : C.V Andi Offset
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Gulla, R. (2015). *Analisa Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn*. *Jurnal Emba*. 3(1). [http://ejournal.unsrat.ac.id /index.php/emba/article/view/8297/7856](http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/8297/7856). Hal: 1204-1323. Diakses 05 November 2015

- Hadi, Sujono. 2002. *Asites dalam Gastroenterologi*. Bandung: Alumni.pp:477-486.
- Hadi, Sujono. 2002. *Sirosis Hepatis dalam Gastroenterologi*. Bandung : Alumni.pp:637- 638.
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada
- Hutasoit C.S. 2011. *Pelayanan Publik : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript Publishing
- Juran, J.M., Ed. (1988), *Quality Control Handbook*. Fourth Edition. New York : McGraw-Hill. Juran, J. M. and Frank M. Gyrna. (1993).
- Kelsey, K.D. dan J.A. Bond (2001), “A Model for Measuring Customer Satisfaction Within an Academic Center of Excellence, “*Managing Service Quality*”, Vol. 11, No. 5, p. 359-367.
- Kotler, Philip. 1997, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2006. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2009a. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2009b. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Oliver, Riscrd L, (1997), *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore.

- Pedoman Penulisan Skripsi dan Pelaksanaan Ujian Akhir*, Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang.
- Philip Kotler dan Kevin L. Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran* edisi ke 12 Jilid ke 1. New Jersey, Indeks
- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business : A Skill Building Aproach*, New York-USA : John Wiley and Sons, Inc.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan : Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sukardi. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Tindakan Kelas : Implementasi dan Pengembangannya*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset _____
- Wibowo, Wahyu. 2001. *Manajemen Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Malhotra, A. (2002), “*Service quality delivery through websites: a critical review of extant knowledge*”, *Journal of the Academy of Marketing*.