

DAFTAR PUSTAKA

American Marketing Association (AMA) yang dikutip oleh Philip Kotler dan Keller Kevin Lane yang diterjemahkan oleh Bob Sabran. 2009.

Andrawina, Raissa, 2013, “Analisis Pengaruh Experiential Marketing, Perceived Quality dan Advertising Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Luwak White Koffe”. *Skripsi*. FE dan Bisnis, Manajemen, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Anto, Dajan. 2000. *Pengantar Metode Statistik*. Jilid 1, 2. Jakarta: LP3ES.

Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.

Arora, R. 2007. Message Framing Strategies For New and Mature Products. *Journal Of Product And Brand Management*. Vol. 16, No. 6, Hal. 377-385.

Atamaja, Desy Purwanti dan Martinus Febrian Adiwinata. 2013. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Kopitiam Oey Surabaya”. Surabaya: *Jurnal Manajemen dan Perhotelan*. Hal. 551-562.

Bailia, Jefry F.T., Agus Supandi Soegono dan Sjendry Serulo R. Loindong. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado”. Manado: *Jurnal EMBA*. Vol. 2, No. 3, Hal. 1768-1780.

Bearden, William O., Ingram, Thomas N., Raymond W. 2007. *Marketing Management: Knowledge And Skills*. Internasional Edition. Mcgraw-Hill : New York.

- Berry, Parasuraman And Zeithaml. 1988. *The Service-Quality Puzzle*. Bussiness Horizons. Pp. 35-43.
- Budiarto, Subroto. 2011. *Pemasaran Industri Business To Bussiness Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Eka, Rita dan Ar Salim. 2001. Invasi Pasar Dengan Iklan Yang Efektif. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*. Vol. 8, No.2.
- Ferdinand, Augusty. 2008. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gaspersz, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program Spss*. Edisi 4. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghanimata, Fifyanita dan Mustafa Kamal. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pembeli produk Bandung Juwana Erlina Semarang). *Jurnal Manajemen Diponegoro*. Vol. 1, No. 2.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM SPSS 19*. Edisi 5. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardiyati, Ratih, 2010, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran”. *Skripsi*. FE, Manajemmen, Universitas Diponegoro Semarang.
- Hariwijaya dan Triton. 2011. *Pedoman Penulisan Ilmiah Skripsidan Tesis*. Jakarta: Oryza.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Jakarta: Media Pesindo.

Hasan, Ali. 2013. *Marketig dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : Center For Academic Publishing Service.

http://BPJS_Kesehatan.go.id

Hurriyati, Ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Indiarto, Fidelis. 2006. Studi Mengenai Faktor Kekhawatiran Dalam Proses Penyampaian Pesan Iklan. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. 5, No. 3, Pp. 243-268.

Kereta, Laurensius Boro. 2014. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur”. Flores Timur: *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, Vol.1, No.3, Hal. 96-116.

Kesuma, Eka, Amri dan M. Shabri. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sulthan Hotel Banda Aceh”. Banda Aceh : *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*. Vol. 4, No. 4, Hal. 176 – 192.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2010. *Principles Of Marketing*. Edisi 13. United States Of America: Pearson.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 14. New Jersey: Prentice-Hall Published.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. Edisi 15. Pearson Education. Inc.

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. Jakarta. New Jersey : Prentice-Hall.

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 9. Jakarta: PT. Prehalindo.

Koyong, Tiffani Fika, Altje L. Tumbel dan Jantje L. Sepang, 2016, "Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Novotel Manado Golf Resort dan Convention Center". Manado: *Jurnal EMBA*. Vol. 4, No. 2, Hal. 768-777.

Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, rambat. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

M., Zainuddin Dan Masyhuri. 2008. *Metodologi Penelitian : Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: PT. Refika Adimata.

Nugroho, Farid Yuniar. 2011. *Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Yogyakarta : Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".

Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985. A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Jurnal Of Marketing*. Pp. 41-50.

Payne, Andrian. 2005. *Service Marketing (Pemasaran Jasa)*. Yogyakarta: Andi.

Peter, J., Paul and Donnelly, H., James. 2007. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. Jilid 7. Jakarta: Erlangga.

Priyatno, Dwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan Spss 20*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.

- Putra, Samuel Adhimas, 2013, “Analisis Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toko Sari Kaligawe, Semarang”. *Skripsi*. FE dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Render, Berry dan Jay Heizer. 2001. *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Sarjono, Bambang. 2013. Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang. *Orbith*. Vol. 9, No. 3, Hal. 228-235.
- Sasotyo, Yucha Udi, 2010, “Pengaruh Kualitas Produk dan Periklanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Harian Surat Kabar Suara Merdeka (Studi Kasus Di Kecamatan Ngalian Semarang)”. Semarang: *Universitas Diponegoro*. Hal.1-10.
- Shimp, Terence A. 2003. *Periklanan Periklanan dan Promosi*. Jakarta: Erlangga.
- Sofiyanto, Ifik, Aziz Fathoni dan Andi Tri Haryono, 2016, “Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)”. Semarang: *Journal Management*. Vol. 2, No.2, Hal. 1-14.
- Staton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika*. Edisi 6. Bandung: Tarsito.
- Sufa, Faella, 2012, ”Analisis Pengaruh Daya Tarik Iklan, Kualitas Pesan Iklan dan Frekuensi Penayangan Iklan Terhadap Efektifitas Iklan Televisi Mie Sedap (Survei Pemirsa Iklan Mie Sedap Pada Mahasiswa Kost Disekitar UNDIP Tembalang Semarang)”. *Skripsi*. FE dan Bisnis, Universitas Diponegoro.

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelittian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Dengan Metode R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, D.H., Basu. 2000. *Dasar-Dasar Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2008. *Service Quality Dan Statisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. P.3.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tse dan Wilton. 1988. *Kepuasan Pelanggan*. Edisi 3. Jilid 2. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Umar, Husein. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Whitney. 1960. *The Elements Of Research (Asian Edition)*. Overseas Book Co, Osaka.

Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Edisi 3. Jakarta : Rajawali Pers.

Wicaksono, Catur Widya, 2016, “Pengaruh Lokasi, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Battlenet Summersari Jember)”. *Skripsi*. FE dan Manajemen. Universitas Jember.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. Kembangan-Jakarta Barat: PT. Indeks.

Yuantari, M.G. Catur, Eti Rimawati dan Supriyono Asfawi, 2014, “Visikes”. Semarang: *Jurnal Kesehatan*. Vol. 13, No. 2, Hal. 1-11.

Zeithaml, Bitner And Gremler. 2006. *Service Marketing*. Fourth Edition. Prentice-Hall. Exclusive Right By McGraw-Hill.

Zeithaml, Valarie A dan Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. Edisi 2. Prentice-Hall Internasional, Inc.