

Albertus Ferry Rostya Adi. 2012. **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari.** Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari

Alma, Buchari. 2007. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.** Bandung : Alfabeta

Erlangga Thata Kusumanegara. 2012. **Analisis Pengaruh Harga, Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Baskin Robbins ice cream Mal Ciputra Semarang.** Baskin Robbins ice cream Mal Ciputra Semarang

Kotler dan Kevin Lane Keller. 2008. **Manajemen Pemasaran.** Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip and Garry Amstrong. 2012. **Principles of Marketing.** New Jersey: Pearson Education Limited

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. **Marketing Management.** New Jersey: Pearson Education Limited

Kotler, Philip dan Amstrong. (2007). **Dasar-dasar Pemasaran.** Edisi Kesembilan, Cetakan Kedua, PT. Indeks, Jakarta.

LinaPrahastuti. 2011. **Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Indosat di Wilayah Semarang.** Indosat di Wilayah Semarang

Malhotra, Naresh K. 2009. **Riset Pemasaran.** Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang

Manoppo, Ferninda. 2013. Kualitas Pelayanan, dan Servicecape Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. Jurnal EMBA. Vol. 1: hal. 1341-1348

Mullin, John W, Orville C Walker. 2005. **Marketing Management A Strategic Decision, fifth edition.** New York: McGraw Hill.

90

Riduwan, 2007. **Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian.** Bandung . CV. Alfabeta

Sugiyono. 2012. **Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.** Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. **Statistika Untuk Penelitian**. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy dan Georgeus Chandra. 2007. **Service Quality Satisfaction**. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. (2006). **Strategi Pemasaran**. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Youngki Tri Wibowo. 2011. **Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Alumunium Dwi Karya Semarang**. Toko Alumunium Dwi Karya Semarang

Lampiran: 1