

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.

Djarwanto dan Pangestu Subagyo, 2000. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.

Fandy Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Yogyakarta.

Ferdinand, Agusti. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Metode Penelitian*

Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen.

Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

<http://semuapengertian31.blogspot.co.id/2016/04/pengertian-pelayanan-dan>

[kualitas.html](http://semuapengertian31.blogspot.co.id/2016/04/pengertian-pelayanan-dan). diakses pada tanggal 3 februari 2016, pukul 20:30

WIB

<http://www.kajianpustaka.com/2013/11/manajemen-dan-konsep-pemasaran.html>.

diakses pada tanggal 3 februari 2016, pukul 19:50 WIB

Irawan, Handi. 2003. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.

Jakarta.

Kotler Philip dkk, 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia. Buku Dua, Edisi Pertama, Andy, Yogyakarta*.

Kotler, Philip dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta. Indeks.

Kotler, Amstrong. 2002. *Marketing and Introduction, with Edition*. New jeseey,

prentice helt.

Kotler, 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT Indeks.

Lamb, hair dkk. 2001. *Pemasaran buku 1*. Jakarta. Salemba Empat.

Lopiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Salemba Empat. Jakarta.

Lovelock H, Cristopher.2001, *Service Marketing*. Prentice Hall, New Jersey.

Lovelock, christoper H dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Indeks.

Madura, Jeff. 2001. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Muhtarom (1), Moh Mukery Warso (2), Leonardo Budi Hasiolan (3) tahun 2013

dengan judul " Analisis Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan SBC Semarang." Jurnal Skripsi. Semarang : Universitas Pandanaran Semarang.

Noer, Ahmad dan Sugito. 2011. *Statistika Lanjutan Edisi Pertama*. BPFE Yogyakarta : Yogyakarta.

Parasuraman, A. Zethamal, Valarie A. Berry, Leonard, 2001. *Delivering Quality*

Service Balancing Customer Perceptions and Expectations.The Free Press, New York 2000.

Prasetio, Ari tahun 2012. Judul " Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI Cabang Semarang" . Jural Skripsi. Semarang : Universitas Negeri Semarang.

Putra, Rendy Aditya tahun 2016. Judul skripsi “ *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Tiga Putra Abah Dhofir Surabaya*”. Skripsi. Surabaya : Universitas 17 Agustus Surabaya.

Rizky, Hersiawan tahun 2016. Judul “ *Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada rental mobil navisa di Surabaya*”. Skripsi. Surabaya : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Sebrica, Della. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Kampoeng Djowo Sekatul Kabupaten Kendal*. Jurnal Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.

Simamora, Bilson, 2001:42. *Memenangkan Pasar : Dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

S. Azwar, 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Swasta, Basu dan Irawan. 2000, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Kesebelas, Liberty Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta. Galia Indonesia.

Wibowo, Ari Susanto tahun 2013. Judul skripsi “ *Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan di Kota Purwokerto*”. Jurnal Skripsi. Semarang : Universitas Negeri Semarang

