

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Reneka Cipta, Jakarta.
- Berry, L.L., 2004. "Relationship Marketing: Emerging Perspectives on Service Marketing." In L.L. Berry dan G.I. Shostack dan G. Upah(Eds), Chicago: American Marketing Association.
- Budiardjo, Miriam. 2001. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Diana Farisa, 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Gasper, Vincent, 2002, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Penerbit PT.Gramadia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hawkins, D, Mothersbaugh, D, & Best, R. 2007. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. New York
- Kotler Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran : analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*.Diterjemahkan oleh Adi Zakaria Afif, Jilid I Edisi ketujuh, Penerbit Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta.
- Kotler Philip dan Keller, 2003.*Manajemen Pemasaran : analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*.Diterjemahkan oleh Ancella Anitawati Hermawan, Jilid I Edisi kedelapan, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler Philip, 2007. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi Delapan*.Jilid 1. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa Alexander Sindoro, PenyuntingKesembilan. Jakarta : PT. Index.
- Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*.Jakarta:Rineka Cipta.
- Moleong, L.J. 2004.*Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya.

- Mowen, John dan Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen, Jilid 1, Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya*, Erlangga, Jakarta .
- Panji Ali Chandra. 2008. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk The Botol Sostro*
- Rambat Lupiyodi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan, 2006, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis, Cetakan 4*, Alfabeta, Bandung
- Rayi Endah. 2008. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan GSM Indosat di Kota Semarang*.
- Sciffman, Leon G. Leslie, Lazar Kanuk. 2004. *Consumer Behavior*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Suparmono, dan Damayanti T.W. 2010. *Perpajakan Indonesia: Mekanisme dan Perhitungan*. Yogyakarta: Andi.
- Supranto, J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta
- Supranto. 2003. *Statistik Teori dan Aplikasi, Edisi Lima*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2004. *Statistik untuk Peneliti*, Bandung: Alfabeta
- Teguh Kismantoro adji, dkk. 2001. *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Bisnis Modern*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2005, *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta. ANDI
- Wilke, S., Konig, O., Harris, K. D. H. and Leusen, F. J. J. 2004. *Dean's Analytical Chemistry Handbook, 2nd edition*, McGraw-Hill, New York.
- Zeithaml, and Berry. 2006. *Consumer Behavior, and Marketing Strategy*. New York: The Free Press A Division of Macmillan Inc.