

DAFTAR PUSTAKA

- Kusumanegara, Erlangga Tahta. 2012. “**Analisis Pengaruh Harga, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam melakukan pembelian di Baskin Robbin Ice Cream Mal Ciputra Semarang**”, Fakultas Ekonomis dan Bisnis Universitas di Ponegoro Semarang
- Saidani, Basrah. 2012. “**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan minat beli pada Rach Market**”,
- Ferrinadewi, Erna, 2008. “*Merek dan psikologi Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*”, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ghozali Imam, 2005 *Anali,sis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Iriawan Nur, dan Rinda Nariswati, 2012. “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan konsumen, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Flexi Mobile Broadband di Wilayah Surabaya dengan Pendekatan SEM Bayesian**” *Jurnal Sains dan Seni its vol. 1, no. 1, (sept. 2012) issn: 2301-928x*Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS).
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2009. “ *Manajemen Pemasaran*”, Penerbit Erlangga.
- Kotler, & amstrong, 2001. “*Prinsip-Prinsip Pemasaran*”, Jakarta: Erlangga
- Laksana Fajar, 2008.”*Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*”, Yogyakarta : Graha ilmu
- Lupiyoadi, Rambat – A. Hamdani, 2006. “*Manajemen Pemasaran Jasa*”, Jakarta : Salemba empat
- Prasetio, Ari, 2012. “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen**”. *Manajemen Analysis Journal* Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Univrsitas Negeri Semarang Indonesia
- Sugiyono, 2008. “*Metode Penelitian Bisnis*” Bandung : Penerbit Alfabeta
- Handoyo, Wisnu, 2011.”**Pengaruh Afeksi, Kualitas dan Diskonfirmasi Program Layanan Garuda Frequent Flyer (GFF) terhadap Kepuasan konsumen PT. Garuda Indonesia**