

## DAFTAR PUSTAKA

Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*" Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall.

Ahmad Mardalis. 2004. "*Meraih Loyalitas Pelanggan*". Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol. 9.No. 2.

Armstrong, dan Kotler. 2003, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kesembilan, Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta

\_\_\_\_\_. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.

Alma, Buchari. 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung.

Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto, dkk 2006. *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta.

Edy Yulianto. 2015. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dan kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan* (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya)

Eric Ferdinan Saleh A, 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan* (Studi di PT. Pelindo III Cab. Tg. Emas Semarang)

Fandy, Tjiptono. 2000 . *Manajemen Jasa*, Andy, Yogyakarta

Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*,  
Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga

\_\_\_\_\_. 2000. *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta :  
Penerbit Salemba Empat.

Nugroho, Fibrianto Wahyu. 2005. *Prosedur Pelaksanaan Audit Kinerja Pada  
BUMN/BUMD Di Kantor Perwakilan Badan Pengawasan Keuangan Dan  
Pembangunan (BPKP) Provinsi Jawa Tengah. Tugas Akhir*. Jakarta.  
Universitas Negeri Semarang.

Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung :  
Alfabeta.

Sugiyono. 2006, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung : CV.  
Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung  
Alfabeta.

Swastha dan Handoko. 2004. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku  
Konsumen*. Yogyakarta : BPF

Yoga Wicaksono. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan  
terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai  
Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa  
Semarang)*

Yamit. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.