

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsim. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Aritonang , R, L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Atmaja, S. Hari. 2003. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan. *Tesis* Program Studi Ilmu Manajemen.Semarang Universitas Diponegoro.
- Barata, A, Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka.
- Dimiyati, Mohamad. 2012. Model Struktural Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk Pond's. *Jurnal Fakultas Ekonomi Jember Jurusan Manajemen*.
- Foster, T. 2001. *101 Ways To Boost Customer Satisfaction*. Terjemahan Rahadjeng. Jakarta : Elex Media Computindo.
- Griffin J. 2005.*Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*. Jakarta : PT Erlangga.
- Harun, Haidir. 2006. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi. *Tesis* Program Studi Magister Manajemen.Semarang Universitas Diponegoro.
- Hair, et al. 2006. *Multivariate Data Analysis*, Sixth Ed., New Jersey Pearson Education, Inc.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta. Media Presindo.
- Hurriyati. Rati. 2010. *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Irawan, Handi D. 2004.*10 Prinsip Kepuasan Pelanggan Indonesia*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Jakpar, Na,Joharo dan Myint. 2012. Examining the Product Quality Attributes That Influences Customer Satisfaction Most When the Price Was Discounted: A Case Study in Kuching Sarawak. *International Journal of Business & Social Science*;December 2012, Vol. 3 Issue 23, p221
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Prenhallindo.

- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Sepuluh Jilid 1. Jakarta, PT. Indeks Kelompok.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2009. *Principal of Markeing*. USA. Prentice Hall.
- Muni, Laura Jacklyne Schaty. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Erha Clinic Denpasar. *Tesis* Program Magister, Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Oliver, R. L, 1997. *Satisfaction : A Behaviour Perspective On Consumer*. New York : McGraw Hill. Irwin.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharso, P., 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis : Pendekatan Filosofi dan Praktis*, Jakarta : Pusat Pengkajian Kebijakan Teknologi Pengembangan Wilayah, BPP Teknologi.
- Surjandari, Isti dan Hamdani, Deny. 2009. Model Struktural Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Pelanggan Telkomsel di Jabodetabek. *Jurnal Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik. Universitas Indonesia. Volume 8 Number 1 2009*.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A. dan Bitner, M.J., 1996. *Services Marketing*, Singapore, McGraw-Hill Co. Inc.