

## DAFTAR PUSTAKA

- Assegaf, Mohammad, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 10 No. 2.
- Astawinetu, Erwin dyah, 2006, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi struktur Modal Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar Di Bursa Efek Jakarta (periode pengamatan tahun 2003-2005)*, Ekonomika Jurnal Ekonomi Vol. 2 No.1, Juni 2008, Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (KOPERTIS) Wilayah VII, Jawa Timur.
- Aldhana, Oldy, 2010, *Analisis prngaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi Terhadap kepuasan pelanggan. (//http://www.undip.ac.id diakses pada tanggal 12 April 2015)*.
- Bitner, Mary Jo, 2010, *Evaluatng service Encounters: The Effects Of Physical Surroundings and Employee Responses*, *Journal Of Marketing*. Vol. 54 (April, PP. 69-82).
- Cannon, 2008, *Pemasaran Dasar*, Salemba Empat, Jakarta.
- Gaspares, Vincent, 2007, *Managemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2001, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Danodar N. 2005. *Basic Econometric Thir Edetioan*, Mc Grae-Hill Book Company, New York.
- Hartono, Jogyanto, 2008, *Pedoman Survey, Kuesioner, Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respot*, Badan Penerbit Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2011, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi 2011, BPFE, Yogyakarta.
- Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo. 2002. *Metode Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manejemen*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Kelana, Said, 2006, *Metodelogi Penelitian keuangan, Prosedur, Ide dan Kontrol*, Graha Mulia. Jakarta.
- Koentjaraningrat, 2007, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Kotler, Philip, 2004, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control. 8<sup>th</sup> Edition, Englewood Cliffs, NJ :Prentice Hall International.*
- \_\_\_\_\_, 2010, *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian (Edisi Pertama)*, Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_, 2005, *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*, PT. INDEKS Kelompok Media, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 2, PT. Macan Jaya cemerlang.
- \_\_\_\_\_, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Penerbit Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajat. 2007. *Metode Kuantitatif*, Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM YKNU Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2012. *Metode kuantitatif*, LPP STIM YKPN Yogyakarta
- Oei, Istijanto, 2010, *Riset Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rambat, Lupiyoadi, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Rambat, Lupiyoadi dan A.hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Measuring Customer satisfaction (Cetakan Ketiga)*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2011, *Riset Pemasaran*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Riduwan, Akdon, 2005, *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika, Untuk Penelitian (Administrasi Pendidikan-Bisnis-Pemerintahan-Sosial-Kebijakan-Ekonomi-Hukum-Menejemen-Kesehatan)*, ALFABETA, Bandung.
- Sarwono, Jonathan, 2006, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2009, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Sumarwan, Ujang, 2003, *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Supangat, Andi. 2007. *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Non Parametrik*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Swastha, Basu, 2003, *Pengantar Bisnis Modern*, Liberty, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2004, *Pemasaran jasa*, Bayumedia, Malang.

\_\_\_\_\_, 2006, *Manajemen Jasa*, Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Yamit, Yulian, 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Erlangga.

Zeithaml VA, Bitner MJ, 2006, *Service Marketing, 1th Edition*, The Mc Graw-Hill Companies.Inc, New York.

[//www.wikipedia.org,bengkel motor,maret,2015//](http://www.wikipedia.org/bengkel%20motor,maret,2015//)

Naik, Krishna C.N, Swapna Bhaargavi Gantasala, Gantasala V. Prabhakar, 2010, *Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*, European journal of social sciences – Volume 16 Number 2. (diakses tanggal 18 April 2016).

Poku, Kofi, Mariama Zakari, Ajara Soali, 2013, *Impact of Service Quality on Customer Loyalty in the Hotel Industry: An Empirical Study from Ghana*, International Review of Management and Business Research. ([//www.irmbjournal.com//](http://www.irmbjournal.com//) diakses tanggal 18 April 2016).

