

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, Munica. 2011. "Analisis pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat mereferensikan (Studi Kasus Pada Konsumen Jasa Pelayanan Cuci Sepeda Motor dan Mobil Star Clean di Semarang). <http://eprints.undip.ac.id/29246/1/Skripsi002.pdf>. Universitas Diponegoro Semarang.
- Febriani, Valentina Anissa dan Sugiono. 2012. "Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)". *Diponegoro journal of management*, Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012. Universitas Diponegoro Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang.
- Gautama, Vanessa Dkk. 2012."Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di Papaya Fresh Gallery Margorejo Surabaya". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Vol.1 No.1 (2012)*. Universitas Surabaya.
- Haqu, Risqonadhimi. 2011. "Analisis dampak kualitas layanan dalam membentuk kepuasan pelanggan precious studio Semarang". <http://eprints.undip.ac.id/29390/1/Skripsi009.pdf>. Universitas Diponegoro Semarang.
- Nilowardono, Sengguruh. 2006. "Faktor kualitas jasa pelayanan dalam meningkatkan minat berobat pasien rawat inap di RSUD DR. SOETOMO SURABAYA". *Jurnal ekonomi Vol. 6, No. 1, Februari 2006*. Universitas Narotama Surabaya.
- Nugroho, Y Agung Adi. 2010. "Menumbuhksn service loyalty melalui kualitas pelayanan dan pengelolaan respon emosi konsumen pada perusahaan jasa". <http://majour.maranatha.edu/index.php/jurnalmanajemen/article/view/175/pdf>.
- Musanto, Trisno. 2004. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya". *Jurnal ekonomi manajemen*. Universitas Kristen Petra.
- Santoso, Semiaji. 2012. "Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS. ROEMANI MUHAMMADIYAH SEMARANG". http://eprints.undip.ac.id/35664/1/Skripsi_SANTOSO.pdf. Universitas Diponegoro Semarang.

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar". BULETIN STUDI EKONOMI Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007. Universitas Udayana Denpasar.