

DAFTAR PUSTAKA

Agnes, Putri.2013. “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Konsumen*”. Universitas Padjajaran.

Dwifebri, Anastasia, 2006. “Analisi Strategi Diferensi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Beli (Studi Kasus Pada Patra Convention Hotel)”..

Gutomo, Anjar, 2005. “Analisi Faktor-Faktor Yang Mmempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Warnet (Studi Kasus Pada Warnet Grand Sylcomnet Di Tembalang)”.

Husnul Khatimah, 2011. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”, (Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura)

Kotler, Philp, 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo

Kotler, Philp, 2004. *Manajemen Pemasaran Jakarta*: PT Indeks.

Kotler, Philp, 2007. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.

Lupiyohadi, Rambat, 2001, “*Manajemen Pemasaran Jasa teori dan praktik*”. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyohadi, Rambat & A Hamdani, 2006, “*Manajemen Pemasaran Jasa*”, Salemba Empat, Jakarta.

Ratih Hardiyanti, 2010. “Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran”.

Retansa, Andika Reza, 2009. “Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI’46 Persero, Tbk. Cabang Semarang.”

Rudi, Simbolom. 2012. “*Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen*”. Universitas Sumatra Utara

Setyarini, Niken. 2006. Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Santika Semarang. FMIPA Universitas Padjajaran.

Suyanto, 2006. “Analisi Pengaruh Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Perbaikan, Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Jasa Bengkel (Studi Kasus di Bengkel AHASS 1013 Yang Berasa di Jalan Raya Kaligarang No 52 Semarang)”.

Tjiptono, Fandy.2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

