

## DAFTAR PUSTAKA

- Arbuckle, J.L., 1997. *AMOS Version 3.6*, Chicago, Illinois: Small Water Corporation.
- Arikunto, Suharsimi. 1995. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol.17.No.2
- Djarwanto Ps, 2001, *Pokok – pokok Analisa Laporan Keuangan, Edisi Pertama, Cetakan Kedelapan*. Yogyakarta: BPFE.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: FE UNDIP.
- Ferrinadewi, Erna, 2005, Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Volume Ketujuh, No. 2. September 2005.
- Fornell, C. 1992. *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. Journal of Marketing.
- Fornell, Johnson, Anderson, Jaesung Cha dan Bryant. 1996. The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*. Vol 60.
- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*. Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Haryono, Budi. 2013. *How to Manage Costumer Voice*. Yogyakarta: Andi.
- Istijanto, 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Janet, Bob. 2008. *People Shop Price, But They Buy Value*. Philadelphia, United States
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

- Kotler, Philip dan Armstrong, Geri. 2009. *Prinsip- Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_ dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.)* (Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta: PT. Indeks.
- Kuo Y. F., Wu, C. M. and Deng W.J. 2009. The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. *Computers in Human Behavior*. 25(4).
- Kusnendi, E Suryadi. 2005. *Panduan Operasional Metode Penelitian Ilmiah*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia
- Lestari, E. 2009. *Menyimak Kepuasan Pelanggan di Mancanegara*. www.swa.co.id. 5 Oktober.
- Lin, H. H and Wang, Y. S. 2006. An examination of the determinants of customer loyalty in mobile commerce contexts, *Information and Management*.
- Lovelock, Christopher. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Nasution. H.M.N. 2004. *Manajemen Transportasi*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Ozer, A., Tokay Arğan, M. and Arğan, M.(2013. "The effect of mobile service quality dimensions on customer satisfaction" 9th *International Strategic Management Conference*, June 27-29,
- Payne, Adrian, 2000, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Peter, J. Paul dan James H. Donnelly JR, 2007. *Marketing Management*, New York Americas : The mc Grow Hill Companies.
- Santoso, Singgih. 2011. *Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 18*. Jakarta : PT. Elex MediaKomputindo.
- Stanton, William J. Michael .Etzel & Bruce J. Walker. 1994 .*Dasar- Dasar Manajemen Pemasaran* . Mandar Maju: Bandung.

- Sudarsito. 2004. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar. *Tesis*. Program Pascasarjana UMS, Surakarta
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang, 2003, *Prilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, dan Gregorius Chandra, 2005, *Service: Quality Satisfacton*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Umar, Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, PT Gramedia, Jakarta.
- Usmara. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Amara Books. Yogyakarta.
- Widarjono, Agus, 2005. *Ekonometrika Teori dan Aplikasinya*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yamit, Zulian.2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekognisia, Yogyakarta.
- Yazid, 2005, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Cetakan Pertama, Penerbit Ekonisia Fak. Ekonomi UII, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valiare A., dan Bitner. 1996. *Services Marketing*, 6th Edition
- Zhao, L., Lu, Y, Zhang, L. and Chau, P. Y. K. 2012. Assessing the effects of service quality and justice on customer satisfaction and the continuance intention of mobile value-added services: an empirical test of a multidimensional model. *Decision Support Systems*. 52(3).