

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Desmar Rodian. 2014. "Effect of Price, Product and Consumer Purchase Decision Against Location In Indah Group Swalayan Lubuk Basung". *Pendidikan Ekonomi Vol 1, No 1 (2014)*.
- Anidinta, Bernadeta Dwiyani. 2012. "Analisis Kepuasan Pelanggan pada Alfamart Tembalang dari Dimensi Pelayanan (Studi Kasus Pada Alfamart Jl. Ngesrep Timur V / 69, Kota Semarang)". Semarang: Universitas Diponegoro.
- Anonim. 2010. "Strategi Cara Meningkatkan Kepuasan Konsumen". <http://www.bisnisukm.com> (diakses pada 9 Juni 2015 pukul 15.41 WIB).
- \_\_\_\_\_. 2014. "Cara Efektif Meningkatkan Kepuasan Konsumen". <http://www.ciputraentrepreneurship.com> (diakses pada 26 Mei 2015 pukul 16.00 WIB).
- \_\_\_\_\_. 2015. "Sejarah dan Misi". <http://www.indomaret.co.id> (diakses pada 27 Mei 2015 pukul 12.00 WIB).
- Ardhana, Oldy. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arinanda, Hendrikus. 2009. "Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen Pada Ritel Minimarket Alfamart dan Indomaret Di Wilayah Pesanggrahan Jakarta Selatan". <http://publication.gunadarma.ac.id>. (diakses pada 19 Mei 2015 pukul 09.30 WIB).
- Ariyani, Dwi dan Rosinta, Febriani. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* Vol 17 No 2 Mei-Agustus 2010.
- Atmawati, Rustika dan M Wahyudin. 2004. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store Di Solo Grand Mall". *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol 5 No 1 Juni 2004.
- Beerli, A. dan Martin, JD. dan Quintana, A. 2004. "A Model of Customer Loyalty in The Retail Banking Market". *European Journal of Marketing*, 38.
- Bramardian. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Susu "MOM MILK" di Surakarta. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Caruana, A. 2002. "Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction". *European Journal of Marketing*,36.
- Damora, Dennies. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Minimarket Indomaret (Studi Kasus pada Indomaret Prof. Soeharso Semarang)". *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Semarang*.
- Djarwanto, Subagyo. 1996. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Dwi Kurniasih, Indah. 2012. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS 0002-ASTRA MOTOR Siliwangi Semarang)". *Jurnal Administrasi Bisnis Vol I No 1 September 2012*.
- Fitzsimmons, James A dan Mona J. Fitzsimmons. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. McGraw-Hill International Edition.
- Fornell, C. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 56.
- Godam64. 2015. "Definisi/Pengertian Harga, Tujuan & Metode Pendekatan Penetapan Harga - Manajemen Pemasaran". <http://www.organisasi.org> (diakses pada 18 Maret 2015 pukul 08.30 WIB).
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert, David. 2003. *Retail Marketing Management*. New Jersey: PrenticeHall
- Hafidzi, Alreza Anan. 2013. "Pengaruh Kelengkapan Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Swalayan Bravo di kota Bojonegoro)". Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Hair, Joseph dkk. 2009. *Essentials of Marketing Research*. McGraw-Hill.
- Heny, M.Sri. 2015. "The Influence of Diversity Product, Price, Location, and Quality of Service On Purchasing Decision Pastries in the CV. Mega Antera Semarang". *Journal of Management Vol 1 No 1 Februari 2015*.
- Hermani, Agus. 2003. "Membangun Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan". *Forum Vol 31 No 1 Hlm. 45-48*.
- Istijanto. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Bhineka Rosdakarya.

- Juliana, Puty Fery dan I Ketut Kirya, Nyoman Yulianthini. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Yeh Buleleng Di Singaraja Tahun 2014". *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen* Vol 3 Tahun 2015.
- Kartikowati, Sari. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Kelengkapan Barang Terhadap Loyalitas Komsumen Ritel Pesona Indah Semarang". *Journal of Management* Volume 1 No 1 Februari 2015.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*. New Jersey: The Millennium Edition, PrenticeHall International Edition.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Lempoy, Nicklouse Christian; Silvya L. Mandey; dan Sjendry S.R. Loindong. 2015. "Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Taman Eman) Sonder". *Jurnal EMBA Vol.3 No.1 Maret 2015, Hal. 1072-1083*.
- Lenzun, Jessica J dan Massie James D. 2014. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal EMBA Vol 2 No 3 September 2014 Hal 1237- 1245*.
- Machfoedz, Mahmud. 2005. *Pengantar Pemasran Modern*. Yogyakarta: Penerbit AMP YKPN.
- Mahfooz, Yasser. 2014. "Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Hypermarkets of Saudi Arabia". *International Journal of Marketing Studies*, Vol 6 No 4. 2014
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ngadiman. 2014. "Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan". <http://www.sselajar.blogspot.com> (diakses pada 26 Mei 2015 pukul 15.30 WIB).
- Novandri, Made. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada HARPINDO JAYA Cabang Ngaliyan". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Nugroho, Marno dan Ratih Paramita. 2009. "Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Januari, Vol. 10, No. 1
- Nuriyah, Ulin. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Minimarket di Pabelan Sukoharjo". Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nursanah. 2010. "Analisi Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada PT Hero Supermarket Tbk, Tarogong Cilandak, Jak-Sel)". Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Prasetyo. Ari. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Management Analysis Journal* 1 (2) (2012).
- Rangkuti, Fredy. 1997. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Measuring Customer Satisfaction (Cetakan Ketiga)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods for Business: a Skill Building Approach*. Sussex: John Wiley and Son.
- Soeling, Pantius D. 2007. "Pertumbuhan Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi* Vol 15 No 1 Januari.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis edisi I*. Bandung: CV Grafika
- \_\_\_\_\_. 2002. *Metode Penelitian Bisnis, Buku 1*. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunarto. 2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: AMUS Yogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

- \_\_\_\_\_. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tan, Erwin Rediono. 2011. "Pengaruh Faktor Harga, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Belanja di Alfamart Surabaya". *Jurnal Kewirausahaan* Volume 5 Nomor 2, Desember 2011 hal. 25-30.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Tung, Gu-Shin dan Chiung-Ju Kuo. 2011. "Promotion, Swiching Barriers and Loyalty. *Australian Journal of Business and Management Research* Vol,1 No,2.
- Upadhana, Ida Bagus Ary. 2014. "Pengaruh Atmosfir Toko, Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Barang dan Kewajaran Harga Terhadap Niat Beli Konsumen Pada Toko Painluva Seminyak Bali". *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* Vol 3, No 5 (2014). Hal. 1241-1256.
- Yulianto, Arief. 2010. "Meningkatkan Kualiatas Jasa Penerbangan Indonesia Pascainsiden Kecelakaan Pesawat Terbang". *Jurnal Dinamika Manajemen* Vol 1.(1) pp1-8.
- Zikmund, William dan Barry Babin. 2009. *Essentials of Marketing research: fourth Edition*. Mason: Cengage Learning.
- Zuliani, Siti. 2005. "Pengaruh Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Berbelanja di Minimarket Sarinah Swalayan Ngalian Semarang". Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.