

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2000. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo. (2002). *Pengantar Bisnis Modern. Edisi Keenam*, Yogyakarta: Liberty.
- Bilson, Simamora. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Edisi Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Djarwanto. 2004. *Pokok-pokok Analisa Laporan Keuangan*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFEE.
- Ernie Tisnawati, dan Kurniawan Saefullah. 2005. "*Pengantar Manajemen*". Murai Kencana: Jakarta.
- Ghozali, I. (2001). *Analisis Multivariante dengan program SPSS*. Edisi kedua. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Edisi ke-3. Badan Penerbit UNDIP. Semarang.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Research*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Harini, 2008. *Makroekonomi Pengantar*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Husein, Umar, 2000. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Irawan, Handi. 2004. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka : Jakarta.
- J. Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kotler, Philip, 2000. *Marketing Management, The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2001. *Principles of Marketing (Ninth Edition)*. Prentice Hall Inc.. Upper Saddle River, New Jersey.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*. Edisi kesebelas. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 (edisi Kesebelas) . Jakarta: Penerbit Indeks.

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2007. *Dasar – Dasar Manajemen Pemasaran Edisi Kesembilan Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, dan Armstrong. (2009). *Prinsip – Prinsip Pemasaran. Jilid 1*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Susanto, A.B. 2009. *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jilid I*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoda, R. 2001. *Manajemen Pemasaran jasa: Konsep dan Implementasi* . Jakarta: Salemba Empat.
- M. Nasution. 2005. *“Total Quality Management”*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Napitupulu, Paimin.2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfiction*. Bandung: Alumni.
- Raharjani, J., (2005), *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)*, *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol.2 No.1, Januari 2005.
- Ratminto & Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Schnaars, Steven P. 1994. *Managing Imitation Strategies*. New York :The Free Press.
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007 . *Statistika Untuk Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Stanton. William. J., (2001), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Tambunan, Tulus TH, dkk., 2004. *Kajian Persaingan dalam Industri Retail*. Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU).
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 dan SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Yunar, Arif Poetra. *Sejarah dan Profil Alfamart* (online),  
(<http://arifpoetryunar.blogspot.com/2012/06/sejarah-dan-profil-alfamart.html>, diakses bulan juni 2012 pukul 02: 31 )

Zulian Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia

<http://www.Liputan6.com>, Diakses pada tanggal 23 Februari 2015

<http://www.Seputar-Indonesia.com>. Diakses pada tanggal 25 Februari 2015