

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D.N.M.A & Rozario, F. 2009. *Influence of Service and Product Quality to wards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in The Hotel industry*. World Academy of Science, Engineering and Technology 53, 185-190. Malaysia
- Anoraga, Pandji. 2000. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis, Cetakan Ketiga*. Jakarta: Rineka Cipta, .
- Andreassen TW, Lindestad B, 1998. Customer loyalty and complex service: The impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customers with varying degrees of service expertises. *Int.J.Serv.Ind.Manage.*,9(1):7-23
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Ardhana, O. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring)
- Basu Swastha Dharmmesta, T. Hani Handoko, 2000, *Manajemen Pemasaran "Analisa perilaku konsumen"*. Edisi pertama cetakan ketiga. BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta
- Basu Swastha. 2000. *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*. Jakarta: Liberty.
- Basu Swastha dan Irawan, (2005), *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta
- Berman, Barry & Evans, Joel.R. (2007). *Retail Management*. 10th. ed. United Stated of Amerika: Pearson Prentice Hall
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi
- Djarwanto PS, dan Subagyo, Pangestu. 2005. *Statistik Induktif*. Edisi Kelima. Yogyakarta : BPFE

- Dhotre, Meenal. (2010). *Channel Management and Retail Marketing*. Mumbai, INDIA: Global Media
- Gronroos, Christian, 1990. *Service Management and Marketing*. Lexington Books, Massachusetts, Toronto.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima.) Semarang: Universitas Diponegoro.
- Haghighi, Muhammad dkk. 2012. "Evaluation of factors affecting customer loyalty in the restaurant industry". African Journal Of Business Management. Vol. 6 (14), pp. 5039-5046
- Imroatul Khasanah, & Octarina Dina Pertiwi, 2010, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang", Asset Vol.12 No.2 : 117-124.
- Jeni Raharjani. (2005). Analisis 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. Volume 2 Nomor 1 Januari Hal 1-15
- J, Paul Peter dan Olson, 2000, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi 4, jilid 1. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Edisi Milenium, Prentice Hall Internasional Inc, Upper Saddle River, New Jersey
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001 Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonom (Cetakan I). Yogyakarta: AMP YKPN

- Lenzun, J. J. Massie, J. D. D., dan D. Adare. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. *Jurnal Emba* 2 (3): 12-39
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi Rambat, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Nursanah. 2010. *Analisis Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Hero Supermarket (studi kasus pada PT Hero Supermarket Tbk, Tarogong Cilandak Jakarta Selatan)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Prasada Rao, 2014, *The Impact of Marketing Mix on Customer Satisfaction-A Case of MOHA Soft Drinks Industry S.C*, Hawassa Millennium Plant, International Journal of Academic Research, ISSN: 2348-7666, Vol.1 Issue.1. Ethiopia
- R. Cox dan P. Brittain 1992, *Retail Management* p.207-212
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen Edisi 7*. Jakarta: Indeks
- Sigit Triyono. 2006, *Sukses Terpadu Bisnis Ritel, PT. Elex Media Komputindo*
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2006, *Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Ketujuh*, Bandung: CV. Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Supriyani.E & Bintang Sahala M. 2013. *Pengaruh Tata Letak Terhadap Kepuasan Pelanggan Ritel*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* Vol. 1 No. 1, 2013 pp. 13-22 STIE Kesatuan. Bogor
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit, Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua., Yogyakarta, Andy offset

- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, (2004). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta. Andi Ofset
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Pubhlishing, Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*: Edisi 3. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, (2011), *Pemasaran Jasa*, Malang. Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Umar Husein, 1997. *Metode Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*, Jakarta.
- Utami, Christina. (2008). *Manajemen Ritel*. 2nd. ed. Jakarta : Salemba Empat