

DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, Gloria, K.Q. (2011). The Effect Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry a Case of Vodafone in Ghana. *International Journal of Business and Management*, Vol.6, p.207.
- Aprilya, Viona (2012). “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Ppelanggan J.CO Cabang Padang”, hal. 1
- Aryani, D. dan Febrina Rosinta (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, hal.116 dan 124
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin M., (2004). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol.5, No.1 Hal.54-55
- Aviliani, R dan Wilfridus, L., 1997. Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan. *Usahawan*. No.5
- Farisman, Syarief Dan Budhi Satrio, (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Federal Internasional Finance Pos Tandes Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.2 , No.3, hal.1
- Ferdinand, Augusty, 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fullerton, G. & Taylor, S., (2002). Mediating, Interactive, and Non-Linear Effects in Service Quality and Satisfaction with Services Research. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, pp 19.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi ketiga, Semarang, Badan Penerbit Undip.
- , 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Edisi keempat, Semarang, Penerbit Undip.
- Guiltingan, Joseph, P, Paul, Gordon W and madden, Thomas J. 1997, *Marketing Management*. 6th edition, McGraw-Hill Companies
- Hendri, Ma’ruf, 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama
- Irawan, Hendy. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Gramedia.
- _____. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta. Erlangga

- Kotler, Philip dan A.B Susanto, 2000, *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*, Edisi pertama, Jakarta, Salemba Empat.
- _____. 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia*, Buku kedua, Jakarta, Salemba Empat.
- Kurniawan, Harso. 2017. Matahari Perusahaan Ritel Publik Terbaik. <http://www.beritasatu.com/investor/441235-matahari-perusahaan-ritel-publik-terbaik.html>
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Jakarta, Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A., 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat.
- Ma'ruf, Handri, 2005, *Pemasaran Ritel*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Masruri, A. Dan Supriyatin (2013). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TIKI JALUR EKAKURIR (JNE) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 2, No. 7, hal.10
- Narimawati, Umi. 2010. *Metodologi Penelitian: Dasar Penyusun Penelitian Ekonomi*. Jakarta, Genesis.
- Nazir, Mohammad 2003, *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalia.
- Paramata, Wayan Arya (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar. *Jurnal Forum Manajemen*, Vol. 6, No. 2, hal 43-55.
- PT Matahari *Department store* Tbk. 2012. Tentang Matahari. <http://www.matahari.co.id/about.html> [Oktober 2017]
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rao, Purba. 1996. Measuring Consumer Perception Throught Factor Analysis. *The Asian Manager*. February-March. Hal 28-32
- Ratnasari, R.T. dan H. Mastuti Aksa, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor, Ghalia Indonesia.
- Sekaran, Uma, 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis 1*. Edisi 4. Jakarta, Salemba Empat.
- _____, 2011. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta, Salemba Empat.

- Selvakumar, J. Joshua, 2015. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Banks, Vol. 8, No. 1, hal. 5 dan 10
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan keenam, Jakarta, CV. Alfabeta.
- _____, 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Alfabeta
- Suratno, F.G. Sri dan Nursya'bani Purnama. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak. *Jurnal SINERGI*. Vol. 7, No.1
- Tasunar, N. (2006). Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. 5, No. 1.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi
- _____. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- _____. 2002. *Strategi Pemasaran*. Cetakan keenam. Yogyakarta, Andi.
- _____. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Tjiptono, F dan Chandra, G., 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3, Yogyakarta, Andi.
- Umar, Hussein, 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ketiga, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit, Zulian, 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta, Ekonisia.
- Zeithaml, Valerie A. dan Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing*. Int'l edition. New York. McGraw Hill Inc. p.85.