

## DAFTAR RUJUKAN

- Adisaputro, Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran (Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran)*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN: Yogyakarta.
- Aliyan, Muhammad Ivan, dkk. 2015. "Pengaruh Citra Toko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Toko Gunung Agung Cirebon Mall)". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Universitas Diponegoro
- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Anis Rahayu. 2008. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Tingkat Brand Loyalty Motor Merek Suzuki Pada CV TURANGGA MAS MOTOR*. *Jurnal Jurusan Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma*
- Apriliani, Ni Putu, Dkk. 2015. *Pengaruh Suasana Toko Dan Lokasi Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen Di Minimarket Sekawan Tabanan*. *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*,
- Buyung. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Alfamart Todopuli Di Kota Makassar*. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin*.
- Bloemer, Josee, dkk., 1998. *Investigating Drivers of Bank Loyalty; the Complex Relationship Between Image, Service Quality and Satisfaction*. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16, pp. 59-72.
- Djarwanto, Ps dan Pangestu Subagyo. 2000. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Elistia. 2008. *Pengaruh Citra Toko, Private Brand, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Supermarket*. Tesis Fakultas Pascasarjana, Universitas Indonusa Esa Unggul.
- Engel, James F., et al., 2009. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Fitzsimmons. (2006). *Pelayanan Barang dan Jasa*. Yogyakarta: Kanisius.
- Gasperz V. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2008. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- . 2011. *Ekonometrika: Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Salemba Empat.

- Giese, J. L. dan J. A. Cote. 2000. *Defining Customer Satisfaction*. Academy of Science Review.
- Griffin, Ricky W., & Ebert, R. J. 2005. *Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Gujarati, Damodar. 2006. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabetha: Bandung.
- Kotler, Philip. 1996. *Manajemen Pemasaran: Marketing Management*, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- . 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- . 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat: Jakarta.
- . 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. PT Prenhallindo: Jakarta.
- . 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I, Edisi 13*. Erlangga: Jakarta
- . 2010. *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indoneia*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.
- . 2006. *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama*. Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Diterjemahkan oleh: Benyamin Molan. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Kurniasih, Indah Dwi. 2012. “*Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang)*”. Jurnal FISIP-Universitas Diponogoro,
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek* Jakarta: Salemba Empat
- . 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- Melysa Elisabeth Pongoh. 2013. *Kualitas pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Manado*. Universitas Sam Ratulangi Manado
- Nasution. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- . 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Paul Peter, Jerry C. Olson (2000). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi keempat. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Singgih. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sopiah dan Syihabudin. 2006. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- . 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. 2009. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi
- Sunjoyo, dkk. 2013. *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset (Program IBM SPSS 21.0)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Cetakan Pertama*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Suryani dan Hedryadi. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Tengku, Teviana. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Makanan Cepat Saji Popeyes Chicken and Seafood Plaza Medan Fair*. Jurnal Keuangan & Bisnis Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan
- . 2015. *Konsep Kewirausahaan Dan Pendidikan Kewirausahaan Di Perguruan Tinggi Dalam Menyongsong Masyarakat Ekonomi Asean (Mea) 2015*. Jurnal PLANS (Penelitian Ilmu Manajemen & Bisnis) 10 (01), 44-54
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: J & J Learning

----- . 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama Malang: Bayumedia Publising.

----- . 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

----- . 2011. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.

----- . 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

