

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2008. Marketing. Yogyakarta : Media Pressindo.
- Alma, Buchari. 2002. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Bandung ; Alfabeta
- Baloglu, Seyhmus. 2002. “*Dimensions of Customer loyalty, separating friends from well Wishers*” *Cornel hotel and Restaurant Administration Quarterly*. Cornell University.
- Berman, Barry dan Joel R, Evans. 2004. Retail Management A strategic Approach. 9<sup>th</sup> edition. New Jersey. Pearson Education International.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V.A. 2003. Service Marketing. 3<sup>th</sup> ed.. New Delhi : Tata McGraw Hill.
- Craven, David W. 1996. Pemasaran Strategis. Jakarta : Erlangga.
- Ferdinand, Augusty. 2014. Metode Penelitian Manajemen. Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Eds : 5. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. Customer Loyalty : Menimbulkan dan Mempertahankan Kesetiaan  
Pelanggan. Tejamahan oleh Dwi Kartini. 2009. Jakarta : Erlangga.
- Harini. 2008. Makroekonomi Pengantar. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Harjati, Lily, dan Yurika Vanesia. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Tiger Air Mandala

Kismono, Gugup. 2001. Pengantar Bisnis. Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2001. Prinsip-prinsip Pemasaran jilid 1. Ed 8. Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip.2005. Manajemen Pemasaran. Edisi 10. Jakarta: PT. Indeks

Kotler, Philip. 2006. Manajemen Pemasaran. Edisi 11. Jakarta : PT Indeks

Kotler, Philip dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks

Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga.

Lamb, Hair dan McDaniel. 2001. Pemasaran edisi pertama. Jakarta : Salemba.

Levy, Michael dan Weitz, Barton A. 2007. Retailing Management 6<sup>th</sup> edition. New York : The McGraw Hill Companies.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.

- Mahfoedz, Mahmud. 2005. Pengantar Pemasaran Modern. Yogyakarta: UPP  
AMP Ykpn
- Nurullaili, dan Andi Wijayanto. 2013 . Analisis Faktor-Faktor Yang Loyalitas  
Konsumen Tupperware (Studi Konsumen Di Universitas Diponegoro)
- Nazir, Moh. 2003. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Normasari, Selvy, dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan,  
Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada/Tamu  
Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. Jurnal  
Administrasi Bisnis. Vol. 6 No. 2
- Peter, J. Paul, dan Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior*: Perilaku Konsumen  
Dan Strategi Pemasaran Jilid 1. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Swastha, Basu. 2001. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta : BPFE.
- Swastha, Basu DH. 2010. Manajemen Penjualan. Yogyakarta : Penerbit BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa. Edisi kedua. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Satu. Yogyakarta:Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*.  
Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorious Chandra.2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta:Andi

Utami, Christina Widya. 2010. Manajemen Ritel. Jakarta : Salemba Empat.

Vanessa, Gaffar. 2007. Manajemen Bisnis. Bandung. Alfabeta.

Zeithaml, V.A., A. Parasuman dan Leonard L. Berry. 1990. Delivering Quality Service. Free Pass. New York.

Zeithaml, Valarei A, Parasuman A, and Leonard L. Berry. 1996. A Conceptual Model Of Service Quality and its Implicators for Future Reseach. Journal of Marketing. Vol 49, 41-50.

<http://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20150212115215-262-31597/menguak-asal-muasal-pizza-masuk-indonesia/> diakses tanggal 9 September 2016

<https://id.wikipedia.org/wiki/Pizza> diakses tanggal 9 September 2016

<http://www.tribunnews.com/travel/2015/02/19/gambaran-inilah-yang-membuat-prospek-usaha-kuliner-makin-cerah> diakses tanggal 11 September 2016 pukul 6.13 A.M.

[www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com) “Top Brand Index Restoran Pizza” diakses tanggal 21 April 2016.

[www.paparonspizza.com](http://www.paparonspizza.com) “Sejarah Paparons Pizza” Diakses tanggal 20 April 2016