

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. 2004. *Manajemen Ritel: Panduan Lengkap Pengelolaan Toko Modern*. Jakarta: Penerbit PM.
- Amirullah. 2002. *Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ariana, Edi I Made. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Hotel Patra Bali Resort & Villas Kabupaten Badung*. Skripsi Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar.
- Berman, Barry dan Evan Joel R. 2007. *Retail Management: A Strategic Approach*, Edisi 10. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Berman, Barry & Evan Joel R. 2009. *Retail Management: A Strategic Approach*. 9th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Berry, Bart Allen. 2007. *Customer Satisfaction: What Does Quality Mean?*, <http://www.isnare.com/?aid=11725&ca=Bussines+Management.htm>, (2 Mei 2012).
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. 2011. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert, David. 2003. *Retail Marketing Management*, Second Edition, Prentice Hall.
- Gutierrez, Ben Paul B. 2004. *Determinants of Planned and Impulse Buying : The Case of the Philippines*. Asia Pacific Management.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Japrianto, Edwin. 2007. *Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Interveving*, Jurnal Jurusan Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi–Universitas Kristen Petra Surabaya, <http://www.petra.ac.id/~puslit%20/journals/dir.php?Department>.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium. Jakarta: PT Prenhallindo Gramedia.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Pertama. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Lamb, Charles W., Joseph F. Hair, and Carl Mcdaniel. 2001. *Pemasaran*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Levy, Michael. Barton A. Weitz. 2001. *Retailing Management*. McGraw-Hill Irwin. North America.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Musanto, Trisno, 2004, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya*, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 – 136, Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra.
- Purba, Rao. 1996. *Measuring Consumer Perception Through Factor Analysis*, The Asian Manager, February-March, hal 28-32.

- Rangkuti, Fredi. 2008. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama
- Santoso, S. (2009). *Store Image, Store Satisfaction dan Store Loyalty Dalam Kegiatan Belanja Konsumen*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 8, No. 1 hal. 32-45.
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono 2001. *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Stanton, William J. 1998. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, Teguh. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi pada Konsumen Inverter LS Wilayah Semarang PT Mandala Adhiperkasa Sejati Semarang*, Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi-Universitas Semarang.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Swastha, Basu Dharmmesta. 2000. *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*. Jakarta: Liberty Offset.

- Swastha, Basu Dharmmesta dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Kesebelas. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Swastha, Basu Dharmmesta dan T. Hani Handoko. 2008. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Cetakan Keempat. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Bisnis Modern*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset .
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Wediarini, Ni Made Sinta. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Telkom Flexi*, Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, <http://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/download/4776/4126%E2%80%8E>.
- Wijayanto, Bebet, Apriatni Endang, dan Sari Listyorini. 2013. *Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Loyalitas Konsumen Di Supermarket Sri Ratu Peterongan*,

Journal of Social and Politic, Universitas Diponegoro Semarang,
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>.