

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Reza Ryandi 2011. "Analisis Pengaruh Kesadaran Merek, Keragaman Menu, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Membeli Pizza Hut DP Mall Semarang." *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Anderson, E. W., C. Fornell and R. R. Lehmann. "Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden", *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 1 (January), pp. 53-56.
- Anderson, E. W., C. Fornell and R. R. Lehmann. "Customer Satisfaction, Productivity and Profitability: Difference between Goods and Services", *Marketing Science*, Vol. 16, No. 2, pp. 129-145.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi Kelima. Jakarta: Penerbit PT. RINEKA CIPTA.
- Aritonang, Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Bakery Indonesia.n.d. "Sejarah Roti." [Http://www.bakeryindonesia.co.id/sejarahroti](http://www.bakeryindonesia.co.id/sejarahroti). www.bakeryindonesia.co.id. Diakses 9 September 2012.
- Chandra, G. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, Vol. 17, No. 2 Mei-Agustus 2010, pp. 114-126.
- Edvardson, B., et., al. 2000. "The Effects of Satisfaction and Loyalty non Profits and Growth: Products versus Services", *Total Quality Management*, Vol. 11, No. 7, pp. 917-927.
- Engel, James et., al. 1994. *Perilaku Konsumen*, Jilid 2. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.

- Engel, J. F., Blackwell and Miniard. 1990. "Consumer Behavior, 6th ed.", dalam Strategi Pemasaran, Edisi Kedua. Fandy Tjiptono. Jakarta: Penerbit ANDI.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph F., Anderson Rolph E. 1998. Multivariate Data Analysis, 5th Edition. Jakarta: Penerbit Prentice-Hall.
- Haryanto, Ryan Nur. 2010. "Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang)." *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 1999. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Iswayanti, Ika Putri. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Rumah Makan Soto Angkring Mas Boed di Semarang)." *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, Philip dan G. Armstrong. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: ERLANGGA.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesebelas. Jakarta: Penerbit PT. INDEKS Kelompok Media.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi Kesebelas. Jakarta: Penerbit PT. INDEKS Kelompok Media.
- Kuncoro, Mudrajad. 2001. Metode Kuantitatif. Yogyakarta: Penerbit: AMPYKPN.
- Marzuki. 2005. Metodologi Riset. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia. Mowen, John C. Michael Minor, dan Dwi Kartini Yahya. 2002. Perilaku Konsumen, Jilid 2, Edisi Kelima. Jakarta: Penerbit: ERLANGGA.

- Pantes Bakery. 2011. "Sejarah Roti." [Http://www.pantesbakery.blogspot.com/2011/12/sejarahroti](http://www.pantesbakery.blogspot.com/2011/12/sejarahroti).
www.pantesbakery.blogspot.com. Diakses 9 September 2012.
- Peter Paul, J. and Jerry C. Olson. 1996. Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran. Jilid 2, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit ERLANGGA.
- Purnama, Lingga. 2001. Manajemen Strategi Dan Kebijakan Perusahaan, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit ERLANGGA.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Roizah, Siti. 2012. "Roti, Mimpi, Ekspresi: Sejarah Roti." [Http://www.rotiholic.blogspot.com/2012/01/sejarah-roti](http://www.rotiholic.blogspot.com/2012/01/sejarah-roti).
www.rotiholic.blogspot.com. Diakses 9 September 2012.
- Santosa Tri Prabowo. 2002. "Perilaku Konsumen Tinjauan Aspek Budaya." Jurnal Fokus Ekonomi, Vol. 1, No. 1 April 2002, pp. 28-37.
- Schanaars, S. P. 1991. "*Marketing Strategy: A Customer — Driven Approach*", dalam Strategi Pemasaran, Edisi Kedua. Fandy Tjiptono. Jakarta: Penerbit ANDI.
- Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jilid 2, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Simamora, Bilson. 2003. Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitabel. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Stanton, W. J. 1982. "Prinsip Pemasaran", dalam Pemasaran Jasa. Fandy Tjiptono. Jakarta: Penerbit Bayumedia.
- Suprpto, Johan. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit PT. RINEKA CIPTA.

- Suwarni dan Septina Dwi Mayasari. 2011. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 16, No. 1 Maret 2011.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko. 2005. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Telan, Ariane Catherina Natalia. 2011."Analisis Pengaruh Faktor Teknologi, Kualitas Layanan Dan Fokus Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pembeli Produk Bandeng Elrina di Semarang)." *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 1999. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Trisno Musanto. 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, pp. 123-136.
- Wayan Arya Paramata. 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar." *Jurnal Forum Manajemen*, Vol. 6, No. 2 2008.
- Westbrook, R. A. and M. D. Reilly. 1983. "*Value — Percept Disparity: An Alternative to the Disconfirmation of Expectations Theory of Consumer Research 10.*" Ann Arbor, MI: Association for Consumer Research, pp. 256-261.
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.