

## DAFTAR PUSTAKA

- Arinanda, Hendrikus. 2009. "Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen Pada Ritel Minimarket Alfamart dan Indomaret Di Wilayah Pesanggrahan Jakarta Selatan." *Jurnal Manajemen*, Fakultas Ekonomi Gunadarma.
- Desmiati, Yeti. 2007. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Esia di Wilayah Jakarta Selatan." *Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis*.
- Engel, James F et al. 1996. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Jakarta: Binarupa Akasara.
- Ferdinand, Agusty T. 2002. "Marketing Strategy Making Process dan Agenda Penelitian." *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol 1 No 1
- Ferdinand, Agusty T. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Semarang: BP Undip.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greselinda, Gretel dan Tagor Muda Panjaitan. 2007."Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua." *Dedema Jurnal Manajemen*. Vol.2 no 1 Januari. P. 39-45
- Lestari, Elisa Nugrahani. 2002. "Analisis Atribut-Atribut Toko yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen terhadap Toko". Tesis Tidak Dipublikasikan. Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip. 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Alih Bahasa Drs. Alexander Sindoro. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip, Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta:

INDEKS Kelompok Gramedia

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1996. *Principles of Marketing*. Jakarta: Intermedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'aruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mowen C, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Narimawati, Umi. 2008. *Teknik-Teknik Analisis Multivariant Untuk Riset Ekonomi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Oliver, Richard L. 1993. "Cognitive, Affective and Attribute Base of the Satisfaction Response". *Journal of Consumer* Vol.20 December.
- Prabowo, Nur. 2002. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Usaha Menciptakan Loyalitas Pelanggan." Tesis Tidak Dipublikasikan. Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro. Semarang.
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 10 (Mengolah Data Statistik Secara Profesional)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Subagyo, P. Joko. 1997. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- Suparyanto. 2009. Data, Populasi, Sample dan Sampling (*Data, Population, Sample and Sampling Research*). [Http://dr-suparyanto.blogspot.com](http://dr-suparyanto.blogspot.com).
- Stanton, William J. 1985. *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh. Jilid I. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Stanton, W.J. dan Lamarto. 1997. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Starategi Pemasaran Jasa*. Ed. 2. Yogyakarta: ANDY.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia.

Zeithaml, Valari A. And Mary Jo Bitner. 1996. *Service Marketing*. New York:  
Mc.Graw-Hill co.inc