

DAFTAR PUSTAKA

- Adytomo, Yudith, 2006, “Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Grasia Semarang”, Thesis Tidak Dipublikasikan, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Aryotedjo, 2005, “Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan dan Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Bisnis Retail”, Jurnal Bisnis dan Manajemen,
- Augusty Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Basu Swastha (2010), “Manajemen Penjualan “ Yogyakarta: BPFE
- Chandra, Filicia dan Theresia Widyaratna Danny, 2001, “Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*,
- Dangsina Imade, 2014, *Analisis Pengaruh Promosi, Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan, Kenyamanan Berbelanja Terhadap Kepuasan Pembelian Pada Waserba Tenera Asahan*, Semarang
- Firman, Margatha, (2004). Implementing Quality Improvements in Public Transport. Journal Of Public Transportation
- Ghozali, I. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFE.
- Juwandi, Hendy Irawan , 2004. Kepuasan Pelayanan Jasa. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 1996, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. And Kevin L Keller, 2012, “*Marketing Management*” Prentice Hall, United State Of America
- Kuncoro, Mudrajad, 2001, *Metode Kuantitatif*, Yogyakarta: AMP YKPN.

- Laksana, Fajar. 2008, Manajemen Pemasaran: Pendekatan praktis , edisi pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa , Salemba Empat. Jakarta.
- Ma'ruf, H endri, “ *Pemasaran Ritel*”, Edisi 2, P T.Gramedia P ustaka Utama, Jakarta. 2006.
- Marzuki, 2005, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Ekonisia
- Nugroho, Marno, dan Ratih Paramita, 2009, “Analisis Pengaruh Lokasi Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja Dan Loyalitas Konsumen Di Carrefour Semarang” Journal Ekonomi Dan Bisnis
- Oliver, Richard L (1993). “ Cognitive, Affective, and Attribut Bases Of The Satisfaction. Response “ Journal Of Consumer Research
- Suharsimi, Arikunto. 2006. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy, 1999, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy, 2004, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Strategi Pemasaran* Yogyakarta: ANDI.
- Utami , Chris ti na W hid ya , “ *Manajemen Ritel*” , Salemba Empat, Jakarta, 2006
- Zeithaml, Valeria A, Mary Jo Bitner, 2008 “Pemasaran Strategi. Yogyakarta: ANDI
- Zeithaml, Valeria A, Mary Jo Bitner Dan Dwayne D Gremler 1998, *Service Marketing : Integrating Costumer Focus The Firm*, Singapura : Mc Graw - Hill