

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Dayang, N.A., Rozario, Francine. 2009. *Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry*. *World Academy of Science, Engineering and Technology* 2009:185-190
- Andaleeb, Conway. 2006. *Customer satisfaction in the restaurant industry: an examination of the transaction-specific model*. *Journal of Services Marketing* Volume 20:3-11
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : Prenada Media
- Cravens, David W. 2007. *Strategic Marketing*. Fifth Edition USA: Mc-Graw Hill.
- Darsono, Lincen. I. 2008. *Hubungan Perceived Service Quality dan Loyalitas: Peran Trust dan Satisfaction Sebagai Mediator*. *The 2nd National Conference UKWMS Surabaya, 6 September 2008:6-19*
- Firmansyah, D.D. 13 April 2009. *Skala Likert*. Diakses tanggal 17 Maret 2010 dari <http://dicky47stis.blogspot.com/2009/04/skala-likert.html>
- Gujarati, D. 2006. *Ekonomika Dasar*. Jakarta : Erlangga
- Hermann, Andreas., Monroe, Kent.B., Huber, Frank. 2007. *Pricing Strategy & Practice, The Influence Of Price Fairness On Customer Satisfaction: An Empirical Test In The Context Of Automobile Purchases*. *Journal of Product & Brand Management*, Volume 16 · Number 1 · 2007 · 49–58
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2007. *Principles Of Marketing*, Ninth Edition, Prentice-Hall Inc. Englewood Cliffs, New Jersey
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Buku Jilid 1. Alih Bahasa: Drs. Benjamin Molan. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Krisna, I. 24 April 2006. *AC Nielsen ubah SES*, diakses tanggal 10 Juli 2010 dari <http://www.mailarchive.com/idakrisnashow@yahoo.com/msg09571.htm>

- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Cristhoper.H., Wright, Lauren.K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks
- Mowen, JC. dan M. Minor. 2005. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga, Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2005. *Buku Latihan SPSS: Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Silalahi, G.A. 2006. *Metodologi Penelitian dan Studi Kasus*. Sidoarjo : Citra Media
- Subroto, Budiharto., Putra, Freddy.S. 2008. The Influence of Retailing Mix and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Their Impact to Behavioral Intentions Case study “Hypermart” Bandung Indah Plaza, Bandung. *APIEMS 2008 Proceedings of the 9th Asia Pasific Industrial Engineering & Management Systems Conference:179-190*
- Swa Sembada. 23 Maret 2006. *Kiat membangun Loyalitas Pelanggan*. Diakses tanggal 17 Maret 2010 dari <http://swa.co.id/2006/03/kiat-membangun-loyalitas-pelanggan>
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Cetakan keenam. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Umar, Husein. 2006. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Unido. 2006. *A Guide For Small And Medium-Sized Enterprises*. Vienna : United Nations Industrial Development Organization Publshing
- Wiyono, Azis.S., Wahyudin, Muhammad. 2007. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten. *Jurnal Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta:2-14*
- Yuliarmi, N.Y., Riyasa, P. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007:9-28*