

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, N. 2005. *Analisis Simultan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Grapari Telkomsel*.
- Bellenger, N and Gold, S. 2005. *Retailing Basic*. Homewood Illinois: Richard D Irwin. Inc.
- Bollen, W.H. 2005. *Contemporary Retailing*. Second Edition. New York: Maxwell, Macmilan, International Publishing Comp.
- Chang, Jui-Chi. 2009. *Taiwanese Tourist's Perceptions of Service Quality on Outbound Guided Package Tours: A Qualitative Examination of the SERVQUAL Dimensions*. Journal of Vacation Marketing.
- Eboli, L and G. Mazzula. 2007. *Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit*. University of Calabria.
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen. Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian untuk tesis Magister dan Disertasi Doktor*. Semarang.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga.
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan Buku 1. Jakarta: PT Prehallindo.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2006. *Marketing Management*. Twelfth Edition, USA: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. 2007. *Marketing Management*, Prentice Hall International Inc., The Millenium Edition.
- Ma'ruf, H. 2006. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mowen, John C. and Michael Minor. 2006. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Nelson, B. 2005. *1001 Ways to Keep Your Customers Back*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Nurlistya, W. 2009. *Analisi Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada NAV Karaoke Cabang Depok*.
- Sarwono, J. Dan T. Martadiredja. 2008. *Riset Bisnis untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Slamet, F. 2008. *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Manajemen/Tahun XII. No 02.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugondo, T. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Angkutan PT. Antar Lintas Sumatera Medan*.
- Suprpti, Ni Wayan Sri. 2010. *Perilaku Konsumen*. Denpasar: Udayana University Press.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, T. 2010. *Analisis Multivariat: Teknik Olah Data untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Wulansari, E. 2007. *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum*. Universitas Negeri Semarang.
- Yuliarmi, N dan Putu Riyas. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*.