

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Berman, Barry and Joel R. Evans, 2001, *Retail Management A Strategic Approach*, New Jersey: Prentice Hall
- Christina Widhya Utami. 2010. *Manajemen Ritel*, Salemba Empat, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____ 2002. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Penerbit Andi diterjemahkan oleh Hendra Teguh dkk.,PT. Prenhallindo. Jakarta.
- _____ 2004, *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Malang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- F. X. Ario Bagus Senoaji. 2008. “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Kota Semarang)*”. Tesis, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro
- Gilbert, David. 2003. *Retailing Marketing Management*. 2 142th Edition. England, Endinburgh Gate: Pearson Educated Limited.
- Hendri, Ma’ruf, 2006, *Pemasaran Ritel*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kusnendi. 2005. *Analisis Jalur Konsep dan Aplikasi Dengan Program SPSS & LISREL 8*. Jurusan Pendidikan Ekonomi, UPI, Bandung.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2004). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 2. PT. Indeks, Jakarta.
- _____ 2003, *Manajemen Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta.
- Paliliati, Alida. 2007. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.9, No. 1, pp. 73-81, Maret 2007.
- Rangkuti, Fredy, 2006, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN – JP*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Riduwan dan Sunarto, H. 2007 , *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*, Cetakan 1, Alfabeta, Bandung.

Samuel, Hatane dan Nadya Wijaya. 2009. *Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 4, No. 1, pp. 23-37, Tahun 2009.

Sutisna, 2003, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, cetakan ketiga, Penerbit : Remaja Rosdakarya, Bandung.

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Bisnis*, Alvabeta, Bandung.