

DAFTAR PUSTAKA

- Christina Widhya Utami. 2010. *Manajemen Ritel*, Salemba Empat, Jakarta.
- Dwi Susanti Rahayu. 2013. *Pengaruh Lifestyle dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Produk Dapur Cokelat Di Surabaya*. Jurusan Manajemen Ekonomi, Universitas Muhammadiyah, Gresik.
- Farghatas Subbura. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Mayjen Sungkono Di Surabaya*. Jurusan Manajemen Ekonomi, STIE Mahardhika, Surabaya.
- Feri Kusuma. 2014. *Pengaruh Atmosphere, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Apung Rahmawati Gresik*. Jurusan Manajemen Ekonomi, Universitas Muhammadiyah, Gresik.
- 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.
- Happy Rohmanah. 2014. *Analisis Pengaruh Dead Endorser Terhadap Brand Personality dan Dampaknya dalam Menciptakan Intensi Pembelian Kuku bima Ener-G! (Studi Kasus pada Masyarakat di Wilayah Kebomas-Gresik)*. Jurusan Manajemen Ekonomi, Universitas Muhammadiyah, Gresik.
- 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.
- 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.

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.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*, Penerbit Andi. Yogyakarta.