

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrew Santoso, (2015) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Peraktik*. (EdisiRevisi). Jakarta : Rineka Cipta.
- Augusty Ferdinand, (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Basu Swasta, (1999). *Azaz Marketing*, Yogyakarta: Liberty.
- , (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Bennion, M. & Scheule, B. (2004). *Introductory Foods* (12th ed.). USA: Pearson prentice Hall Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. (2008). *Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.*
- Chandra (2002), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama.
- Cooper, Donald R. dan Schindler, Pamela S. (2008). “*Business Research Methods*”, McGraw Hill International Edition, New York, USA.
- Engel, James F., Blackwell, Roger D., and Miniard, Paul W. (1994). *Perilaku Konsumen*. Terjemahan Budiyo. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Erwin Rediono Tan (2011) “Pengaruh Faktor harga ,Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen untuk Berbelanja di Alfamart Surabaya”.
- Ferdinand, Augysty. “Metode Penelitian Manajemen”. (2013). Seri Pustaka Kunci 11/2013.

Ghozali Imam, (2006). "Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program SPSS". Semarang : Badan Penerbit Undip.

Gujarati, D.M., (1995). *Essential of Econometric*, 3th.ed, Mc Graw Hill.

Kotler, Philip. (2002). Dasar-dasar pemasaran (jilid 2). Jakarta: Prenhallindo.

—————, (2006). *Principles of Marketing*, Edisi Ketujuh.

—————, (2009). *Marketing Management. Global Editon 14e. Pearson Education Limited*. New Jersey: Prentice Hall,Inc.

Kuncoro, Mudrajat, (2001). Metode Kuantitatif. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Lupiyoadi, Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Mischitelli, V. (2000). *Your new restaurant* (2nd ed.). Canada: Adams Media Cooperation.

Notoatmodjo, Soekidjo (2014). Metodologi Penelitian Kesehatan. Penerbit Rineka Cipta

Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. (2008). *Delivering*.

Peter, J Paul., and Olson., Jerry C., (2000). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Terjemahan Damos Sihombing. Jakarta: Jilid 1. Edisi 4, Erlangga.

Raudhah Maria Ulfah (2008). "Analisis Variabel Pembentuk Kepuasan Konsumen Pada Ritel Hipermarket di Depok".

Riduwan dan Sunarto. (2011). Pengantar Statistika: Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Rescoe 1975 dalam (Ali, M. 2013). Penelitian Pendidikan Presedur dan Strategi. Bandung: Angkasa.

- Sekaran, Uma (2006). *Research Method for Business: A Skill-Building Approach*, 4th Edition, NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Schiffman & Kanuk, (2006). *Consumer Behavior*. 7<sup>th</sup> Edition. New Jersey:Prentice Hall.
- Setiadi, Nugroho J. (2003). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Cetakan Kedua. Jakarta: Prenata Media.
- Setiaji, UMS, (2004). *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Program Pascasarjana.
- Setiawan, A. dan Saryono. (2005). *Metodologi Penelitian*. Nuha Medika: Jakarta
- Simamora, Henry, (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit YKPN Yogyakarta.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , (2012). *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Swastha, Basu dan Irawan. (2001). *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua Cetakan Kesembilan. Liberty.Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, ( 2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- , (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein, (2003). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- William J. Stanton, (2001). *Prinsip Pemasaran*, Jakarta, Erlangga.