

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, edisi revisi. Bandung: CV Alfabeta.
- Griffin, Ricky W. dan Ronald J. Ebert. 2007. *Bisnis* (judul asli: *Business*), eighth edition. Penerjemah Sita Wardhani. Jakarta: Erlangga.
- Keller, Kevin Lane. 2008. *Strategic Brand Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management-14th ed.* New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (judul asli: *Principles of Marketing*), eighth edition, jilid 2. Penerjemah Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran* (judul asli: *Principles of Marketing*), ninth edition, jilid 1. Penerjemah Alexander Sindoro. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip, Hermawan Kartajaya, dan Iwan Setiawan. 2010. *Marketing 3.0 From Products to Customers to the Human Spirit*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Ma'ruf, Hendri. 2006. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Nisfiannoor. 2009. *Pendekatan Statistika Modern*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjarwo. 2001. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Bineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Singgih Santoso. 2001. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, edisi kedua. Jakarta: Rajawali Pers.
- Utami, Christina Whidya. 2006. *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.