

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, Alma. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi kedelapan. Bandung. Badan Penerbit: Alfabeta.
- Cooper, Donald, Schindler dan Pamela. 2006. *Business Research Methods*, Edisi Kesembilan. Penerbit: Boston McGraw-Hill.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 19. Edisi Keempat. Semarang. Badan Penerbit: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program SPSS. Edisi Keempat. Semarang. Badan Penerbit: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 21. Edisi ketujuh. Semarang. Badan Penerbit: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Ricky, Moorhead dan Gregory. 2013. Perilaku Organisasi. Jakarta. Badan Penerbit: Salemba Empat.
- Gunadi, Prisilia. 2015. *The Influence of Product Quality and Customer Perception to Purchase Decision on Canon DSLR Camera in Manado*. *Journal EMBA*. Vol. 3, No. 1.
- Husein, Umar. 2005. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta. Badan Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Badan Penerbit: Erlangga. Jilid 1. Edisi 13. Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. *Global Edition*.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa: Imam Nurmawan. Jakarta. Badan Penerbit: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. Metode Penelitian Manajemen. Semarang. Badan Penerbit: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta. Badan Penerbit: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2012. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jakarta.
- Lubis, Saleh. 2013. Jurnal Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*. Vol. 1, No. 2.

- Mahfooz, Yasser (2014). *International Journal of Marketing Studies, Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in Hypermarkets of Saudi Arabia*, Vol 6 No 4, pp 10-22.
- Mowen, John C dan M. Minor. 2011. *Perilaku Konsumen*. Badan Penerbit: Erlangga. Jakarta.
- Rozaniwati dan Tata Purwata. 2010. *Membuka Usaha Eceran/Ritel*. Jakarta. Badan Penerbit: Erlangga.
- Sari, Dewi, Maya (2009). Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas. UD. Delvi Planet T-Shirt Central Pasar Medan. *Jurnal Manajemen USU*. Vol. 18 No.1.
- Sasongko, Felita dan Subagio, Hartono (2013). *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. Vol 1 No. 2.
- Senthilkumar (2012). *International Journal of Management Research, A Study on The Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*, Vol 2 No 2, pp 124-129.
- Shin Chung-Sub, Hwang Gyu-Sam, Lee Hye-Won, Cho Sun-Rae (2015). *East Asian Journal of Business Management, The Impact of Korean Franchise Coffee Shop Service Quality and Atmosphere on Customer Satisfaction and Loyalty*, Vol 5 No 4, pp 47-57.
- Sopiah dan Syihabudhin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta. Badan Penerbit: Andi.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 15. Badan Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 16. Badan Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta. Badan Penerbit: PT. Ghalia Indonesia.
- Tendean, Andi dan Widodo Arry (2012). *Studi Pada Maja House Sugar dan Cream Bandung*. Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Badan Penerbit: Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Badan Penerbit: Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Badan Penerbit: Bayumedia. Malang.

Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta. Badan Penerbit: Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta. Badan Penerbit: Andi.

Utami, Christina Widhya. 2010. Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia. Badan Penerbit: Salemba Empat. Jakarta.

WEBSITE

<http://cyberlearning.unissula.ac.id/course/info.php?id=1104>

<http://infoloka.com/usaha-perlengkapan-balita-kian-menjanjikan/>

<http://sentralsistem.com/news/detail/8-langkah-mudah-melakukan-continuos-improvement>