

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi (online)*. Vol.17 no. 2 ISSN: 0854-3844. (<http://journal.ui.ac.id>) . Diakses tanggal 22 April 2016.
- Cooper, Donald R. 2006. *Metode Riset Bisnis Volume 1*. Edisi 9. Media Global Edukasi. Jakarta.
- Damanhuri, Damanhuri, Muhammad Firdaus dan Yani Dahliani. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Home Industri Kaca Grafir di Desa Grujugan Kidul Kecamatan Grujugan Bondowoso). *Jurnal (online)*. Vol. 17. (<http://jurnal.stie-mandala.ac.id>). Di akses tanggal 22 April 2016.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi*. Edisi 7. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Edisi 8. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 2*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa Jilid 2*. Edisi 7. Erlangga. Jakarta.
- Ma'ruf, Hendri. 2006. *Pemasaran Ritel*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Mahareni, Siti. 2014. Kontribusi Diversifikasi Produk, Kualitas Layanan, Dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Gerai Amanda Kediri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (online)*. Vol. 2 no. 1. (<http://ejournal.unesa.ac.id>). Diakses tanggal 25 April 2016.
- Retna, Dewi Wulan dan Angga Sulistiono. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. *Jurnal online mahasiswa STIE Kesatuan Bogor*. (<http://jurnal.stiekesatuan.ac.id>). Diakses tanggal 22 April 2016.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 15. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 16. CV. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 1. Andi Offset. Yogyakarta.
- Utami, ChristinaWhidya. 2010. *Manajemen Ritel: Strategi Dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern Di Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.

Wendha, Ayu Atika Paramitha, dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan (online)*. Vol. 7 no. 1. (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=82862&val=954>). Di akses tanggal 25 April 2016.