DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari,.2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi, Cetakan Kelima.* Bandung: Alfabeta.

Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Andi Supangat. 2007. *Statistika Dalam Kajian Deskriftif, Inferensi Dan Non Parametrik. Edisi Pertama*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Arikunto, Suharsimi. 2009. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Aneka Cipta.

Asep ST. Sujana. 2005. *Manajemen Ritel Moderen.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Basu Swastha, 2001. *Manajemen Pemasaran Modern.* Yogyakarta: BPFE.

Bob Foster. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta.

Boediono, 1992. *Teori Pertumbuhan Ekonomi,* Yogyakarta : BPFE.

Boyd, Walker dan Larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global, Edisi Kedua*.Jakarta : Erlangga

Faizul, Ahmad. 2008. *Pengauh Strategi Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pelanggan Plaza Medan Fair di Medan.Tesis. Magister Ilmu Manajemen. Universitas Sumatera Utara Medan.*

Fandy Tjiptono, 2003, *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua,* Yogyakarta : Penerbit Andi.

Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.

Gunawan, Wahyu T.2013. *Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Texas Chicken Manado(ISSN 2303-1174).*

Gunawan, Wahyu Tri .2013. *Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan pada Texas Chiken Manado (ISSN 2303-1174)*

Guspul, Ahmad.2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah.*

Hasty, Ron; Reardon, James. 1997. *Retailing Management*. USA: McGraw Hill Co.

Hendri, Ma'ruf,2005 *Pemasaran Ritel*,Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi Kedelapan, Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong.2010.*Principles of Marketing (Edisi 13).* United States of America: Pearson.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip.2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol.* Jakarta : PT. Prehallindo

Kotler, Philip.2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan control, Edisi Kesembilan, Jilid 1 dan jilid 2,* Jakarta, Prehalindo, alih bahasa oleh Hendra Teguh S.E.,A.K., dan Ronny A. Rusli, S.E.

Kotler, Philip.2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip.2000. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jilid 1&2.* Jakarta: PT. Prenhalindo.

Levy, Michael; Barton A Weitz. 2001. Retailing *Management, 2nd Edition. Richard D. Irvin, Inc.*

Lukman, Sampara. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN Press.

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mugiono, Djasly By, dan M Syafiie Idrus .2010.*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Pembeli) di Pasar Kota Malang.(ISSN. 1411-0199)*

Naik , Krishna C.N, Swapna Bhargavi, Gantasala V. Prabhakar. 2010.*Servqual and its effect on customer satisfaction in retailing. European Journal of social sciences.*

Narimawati, Umi dan Sri Dewi Anggadini, dan Linna Ismawati. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah, Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM.* Bekasi: Genesis.

Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi.* Bandung: Agung Media

Narimawati, Umi. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Penerbit Genesis

Pasolong, Harbani.2007.*Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Purnama, Nursya'bani.2006.*Manajemen Kualitas, Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.

Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti.2007.*Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Admnisitrasi Publik, dan Masalah-masalah Sosial.* Yogyakarta: Gaya Media.

Ratminto & Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Consumer Behaviour 7th Edition (Perilaku Konsumen).* Jakarta: PT. Indeks.

Semuel, Hatane. 2006. *Ekspektasi Pelanggan Dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Moderen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus Hypermarket Carrefour di Surabaya)*, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.1, No. 2, Oktober 2006:53-64.

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*.Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*,Jakarta: Rineke Cipta.

Tjiptono, Fandy.2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kelima*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

Tjiptono, Fandy.2008.*Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Triguno. 1997. *BudayaKerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Golden Teravon Press.

Tse David K & Peter C Wilton. (1988).*Model of Consumer satisfaction Formation: An Extension" , Journal Of Marketing Research, Vol XXV, pp 204-212.*

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi.* Jakarta : Gramedia.

Umar, Husein. 2004. *Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi, Gramedia*. Jakarta: Pustaka Utama.

Utami, Christina Widhya. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat

Utami, Christina Widya. 2010. *Manajemen Ritel (edisi 2).* Jakarta : Salemba Empat.

Wahyudi, Tri Dan Yopa Eka Prawatya .2012. *Analisis Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor.*

Zeithaml, Valarie A. And Mary Jo, Bitner. 2001. *Service Marketing: Integrating Cutomer Focus Across The Firm. Third Edition.* North America.