

DAFTAR PUSTAKA

- Ardani, A. P. 2007. Pengaruh Switching Cost Sebagai Pemoderasi Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis* Vol. No.2
- Arnould, Price & Zinkhan.2005.*Consumers*. 2nd Edition.McGraw – Hill
- Bahram Ranjbarian, dkk. 2012. An Analysis of Brand Image, Perceived Quality, Customer Satisfaction and Re-purchase Intention in Irian Department Store. *International Journal of Business and Management* Vol.7 No.6.
- Boby Wahyu Satria. 2012. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret. *Jurnal Manajemen Pemasaran*
- Durianto, Sugiarto dan Sitinjak. 2004. Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan -Perilaku Merek (Cetakan ketiga) . Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dinarty, Manurung. 2009. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas pada Pengguna Kartu Prabayar Simpati, Fakultas Psikologi Sumatra Utara.
- Dody Febri Aryani. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen*
- Ferrinadewi, E. 2008. Merek dan Psikologi Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Gaspersz, Viencent, 2009. Manajemen Bisnis Total-Total *Quality Manajemen*,Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Hartini, S. 2011. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan dan Tarif Kartu S-eluler Mentari Punya Indosat. *Optimal* Vol. 2 No.5.
- Hartiwi Prabowo 2012. Pengaruh Kualitas dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Pembelian Ulang Pada Pelanggan Majalah Mix di Jakarta Selatan. *Jurnal Manajemen* Volume 4, Nomor 3.
- Handi Irawan.2006 10
- Heilier, Philip. 2003. *Customer Repurchase Intentions, Eroupean Journal Of Marketing*. Vol. 37. No. 11/12.
- Ikkal. 2011. Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet Di Jabodetabek, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, Depok.

- Irwan, dkk. 2009. *Kepuasan Pelayanan*. Jakarta : Erlangga.
- Iqbal. 2007. Pengaruh Persepsi Nilai dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet di Jabodetabek. *Jurnal Manajemen* Volume 8 No.3.
- Kuncoro, Mudrajat. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler and Keller. 2012. Marketing Management. Global edition (14th ed.) England: Pearson Education Ltd.
- Lovelock. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: PT. Indeks
- Malhotra. 2006. Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks.-
- Naseer, Salleh dkk. 2012. Factors Affecting Customer Satisfaction of Mobile Service in Yemen. *American Journal of Economics* Vol. 2, No.2.
- Priyatno, Duwi. 2010. Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS. Yogyakarta : Mediakom
- Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Snoj, B, Korda, AP, Mumel, D. 2004. *The Relationship among Perceived Quality, Perceived Risk and Perceived Product Value*. *Journal Of Product and Brand Management*. Vol 13. No. 3
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suwarman. 2010 *Pemasaran Strategi, Perspektif Value Based Marketing dan Pengukuran Kinerja*. IPB Press Bogor
- Tjiptono, dkk. 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tim Penyusun. 2012. *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi*. Universitas Negeri Jakarta (diakses dari <http://unj.ac.id/fe> pada juni 2013)

Vanessa Tatiana, Priyo Hari. 2009. Dampak Sunset Policy terhadap Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak Makalah Simposium Nasional Indonesia Perpajakan II.

Wang, Yonggui, Hing Po Lo, Renyong Ch I, And Yongheng Yang. 2004. “ *An IntegratedFrame Work For Customer er Value and Customer Relationship Managemen Performance a Customer Based Perspective From Cina*”, *Managing Service Quality*. Vol. 14

Wibowo, Mulyono. 2009 . Dampak Ekspektasi Pelanggan, Persepsi Kualitas Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Impikasinya Pada Loyalitas. *Jurnal Sosial Dan Politik* volume 13 No. 1.

Wilkie (Dikutip oleh Dinarti SH Manurung. 2009)s

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

<http://indomaret.co.id> (diakses April 2013)

<http://masterbrand-award.com/masterbrand2012.pdf> (diakses April 2013)

<http://masterbrand-award.com/masterbrand2013.pdf> (diakses April 2013)

[http://masterbrand-award.com/index.php?option =comk 2&view=iyem&id2criteria](http://masterbrand-award.com/index.php?option=comk_2&view=iyem&id2criteria)

(di Akses April 2013)

<http://lifestyle.kompasiana.com> (diakses Mei 2013)

<http://sidomaret.blogspot.com> (diakses Mei 2013)

<http://rumahpengaduan.com/> (diakses Mei 2013)