

DAFTAR PUSTAKA

- A. Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Amara Books : Jakarta
- Agustina, Linna. 2010. *Pengaruh Kualitas Jasa Ritel Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Mini Market Indomaret Dan Alfamart Di Perumahan Taman Cibodas Tangerang*. Vol 1. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia. Anderson, Hair, Jr. and Bush. *Professional Sales Management*. International Edition, Penerbit McGrawHill
- Angipora, Marius P. 2002, *Dasar-Dasar Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi V Revisi. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Aykac, Selcen O, *et al.* 2007. *Effects Of Services Quality on Customer Satisfaction And Customer Loyalty: Marmara University Hospital*. Turkey
- Bagja Diputra, Yudha. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Arwana Di Jakarta*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Barnes, James G. 2003. *Secret Of Customer Relationship Manangement*. Alih bahasa. Andreas Winardi. Yogyakarta : Andi
- Bhote, Keki R, 2009, “*Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty : The Key to Greater Profitability*”, AMACOM, New York
- Bramson, Robert. 2005. *Customer Loyalty 50*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2008. *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi*. Jakarta: FE UNJ
- Fitzsimmons, James A. dan Mona J. Fitzsimmons. 2009. *Service Management for Competitive Advantage*. New York : McGraw-Hill Inc
- Gaspersz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa : Dwi Kartini Yahya dan kawan kawan. Erlangga, Jakarta

- Gustian, Romi. 2005. *Sistem Pemasaran Ekspor Tanaman Hias Di Perusahaan Dagang Hagani Flora Tangerang*. Laporan Kerja Praktek. Program Studi Agribisnis. Fakultas Manajemen Agribisnis. Universitas Mercubuana. Jakarta
- H.A.S. Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara
- Hilda Karlin dan Margaretha. 2004. *Implementasi Kurikulum Berbasis Kompetensi II*. Bandung; Bina Media Informasi
- <http://www.jakarta.go.id/jakv1/kategori/halaman/0/0/287/1/6/2/116/3/6/4/113/5/116> (diakses pada tanggal 9 April 2011, pukul 19.37 WIB)
- <http://www.dcostseafood.com/forum/index.asp?PageNo=5> (diakses pada tanggal 15 April 2011, pukul 20.30 WIB)
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Husein, Umar. 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku konsumen*, Jakarta, Cetakan kedua, Gramedia Pustaka Utama
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Ketiga. Bandung : Alfabeta
- Hutomo, Agyl Satrio. 2007. *Pengaruh Kualitas produ Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Makanan Tela Krezz Cabang Bekasi*. Depok. Universitas Gunadarma
- Jennifer Ballen and Oliver Jennifer Ballen dan Oliver. 2010. "Moles How Can My School"
http://translate.googleusercontent.com/translate_c?hl=id&langpair
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra. Vol 10, no 1, p. 66-83
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. Fourteenth Edition. Pearson Prentice Hall: New Jersey
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Fourteenth Edition. Pearson Education

- Kusmayadi, Endar Sugiarto. 2002. *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Kuswadi. 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Lupiyoadi, Rambat. 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Marknesis, Tim. 2009. *Customer Satisfaction and Beyond*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Marknesis
- Mardalis, Ahmad. 2005. “*Meraih Loyalitas Pelanggan*”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 9. No. 2. Hal 111 – 119
- Mowen, John C dan Minor, Michael (2002). *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Erlangga: Jakarta
- Mullins, *et al.* 2005. *Marketing Mamagement: a strategic decision making approach. fifth edition*. NewYork : The Mc.Graw-Hill-companies
- Mulyono, Bayu Hadyanto *et al.* 2003. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (studi kasus pada Perumahan Puri Mediterania, Semarang). *Jurnal Semarang*
- Nykamp, Melinda. 2008. *The Customer Differentials. The Complete Guide to Implementing Customer relationship Management*. AMACOM : New York
- Pabundu, Tika, 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Cetakan Pertama. PT Bumi Aksara
- Parvez, Noorjahan, and Akbar, Mohammad Muzahid. 2003. *Can Service Quality, Trust, And Customer Satisfaction Engender Customer Loyalty?.* Vol 29 No. 1. ABAC Journal. Malaysia
- Priyanto, Dwi. 2009. *Mandiri Belajar Dengan Program SPSS*. Jakarta Selatan : Penerbit Buku Kita
- Schiffman, Leon & Leslie, Lazar Kanuk. 2007. *Consumer Behavior*. Ninth Edition. Pearson Prentice Hall : New Jersey
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Suharyadi dan Purwanto. 2004. *Statistika untuk Ekonomi & Keuangan Modern*. Jakarta : PT. Salemba Empat

Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-3, Yogyakarta : Andi

Wahyu, Dorotha Ariani. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta : Ghalia Indonesia

www.bps.go.id/indeks-produksi-industri-besar&sedang-2010/ (diakses pada tanggal 23 Maret 2011, pukul 09.00 WIB)

www.bps.go.id/statistik-restoran-berskala-menengah&besar/html/ (diakses pada tanggal 1 April 2011, pukul 22.52 WIB)

Yamit, Zulian . 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta

Yi Ding, Kah-Hin Chai. 2009. *Quality And Customer Satisfaction Spillovers In The Mobile Phone Industry*. Department of Industrial and Systems Engineering. Singapore. Zeithaml Valerie A, M.J. Bitner, 2000. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, Second Edition. International Edition, USA :McGraw-Hill Companies

_____, 2008. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, 7th Edition*. International Edition, USA :McGraw-Hill Companies

Zeithaml, Valarie. A, Mary Jo Bitner and Dwayne D. Greimier. 2008. *Service Marketing*. USA: McGraw-Hill