

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari . *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2008

Grewal, Dhruv dan Michael Levy. *Marketing*. New York: McGraw-Hill Irwin, Inc., 2008

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. Edisi 14e. England: Pearson, 2012

Lovelock, Christopher dan Jochen Wirtz. *Services Marketing: people, technology, strategy*. Boston: Pearson, 2011

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat, 2006

Malhotra, Naresh K. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. Jakarta: Indeks, 2009

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008

Tjiptono, Fandy . *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jawa Timur: Bayumedia Publishing, 2008

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing. Sixth Edition*. New York: McGraw Hill Inc, Int'l Edition, 2012

http://id.wikipedia.org/wiki/Lotte_Mart (diakses pada tanggal 27 Februari 2013)

<http://lipsus.kompas.com/topikpilihanlist/2133/1/100.hari.jokowibasuki/read/xml/2012/08/03/18432855/Daging.Berformalin.Marak.Pengawasan.Gagal>(diakses pada tanggal 27 Februari 2013)

http://regional.kompasiana.com/2010/08/05/jengkel-dengan_pelayanan-lotte-mart-216238.html (diakses pada tanggal 27 Februari 2013)

<http://regional.kompasiana.com/2013/02/11/kecewa-saat-belanja-bulanan-di-lotte-mart-527586.html> (diakses pada tanggal 27 Februari 2013)

Tim Penyusun Pedoman *Penulisan Karya Ilmiah*.
<http://www.unj.ac.id/fe/sites/default/files/PEDOMAN%20PENULISAN%20KARYA%20ILMIAH> 0.pdf (diakses pada tanggal 10 Juli 2013)