

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, James G., *Service of Customer Relationship Management*. Terjemahan Andreas Wihardi, Yogyakarta: Andi, 2003
- Bell, Chip R dan Bilijack R Bell, *Magnetic Service & Rahasia Menciptakan Pelanggan Setia*, Bandung: Kaifa, 2004
- Berman, Barry, dan Joel R. Evans, *Retail Management: A Strategic Approach*. Tenth Edition, New York: Perason Prentice Hall, 2007
- Bob Foster, *Manajemen Ritel*, Bandung : Alfabeta, 2008
- Bramson, Robert, *Customer Loyalty: 50 Strategi Ampuh Membangun dan Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*. Terjemahan Bahrul Ulum, Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2005
- Bruce, Margaret, et al, *Internasional Retail Marketing*, England: Jordan Hill, 2004
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Christina Widya Utami, *Manajemen Barang Dagangan: Dalam Bisnis Ritel*, Malang: Bayumedia Publishing, 2008
- Cox, Roger, dan Paul Brittain, *Retailing An Introduction*, England: Pearson Prentice Hall, 2004
- Djaali, dan Pudji Mulyono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*, Jakarta: Grasindo, 2008
- East, Robert, *Consumer Behavior: Advances and Applications in Marketing*, England: Prentice Hall, 1997
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Megukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Plus Analisis Kasus PLN – JP*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008

- Griffin, Jill, Customer Loyalty, Jakarta: Erlangga, 2005
- Hendri Ma'ruf, Pemasaran Ritel, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005
- [Http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2010/02/15/15254875/Arion.Main.Mata.dengan.McDonald.s](http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2010/02/15/15254875/Arion.Main.Mata.dengan.McDonald.s)
- [Http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?submit.x=0&submit.y=0&submit=prev&page=1&qual=high&submitval=prev&fname=%2Fjiunkpe%2Fs1%2Fhotl%2F2010%2Fjiunkpe-ns-s1-2010-33405046-14939-pasien-chapter2.pdf](http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?submit.x=0&submit.y=0&submit=prev&page=1&qual=high&submitval=prev&fname=%2Fjiunkpe%2Fs1%2Fhotl%2F2010%2Fjiunkpe-ns-s1-2010-33405046-14939-pasien-chapter2.pdf)
- [Http://www.beritaekonomidunia.com/index.php?option=com_content&view=article&id=627:mcdonalds-dan-carrefour-menjadi-target-operasi-konsumen-dicina&catid=4:komoditi&Itemid=3](http://www.beritaekonomidunia.com/index.php?option=com_content&view=article&id=627:mcdonalds-dan-carrefour-menjadi-target-operasi-konsumen-dicina&catid=4:komoditi&Itemid=3)
- [Http://www.geocities.ws/darikonsumen1/tokres03.html](http://www.geocities.ws/darikonsumen1/tokres03.html)
- [Http://www.konsumen.org/kecewa-layanan-14045-mc-donalds/](http://www.konsumen.org/kecewa-layanan-14045-mc-donalds/)
- [Http://the-marketeers.com/archives/wendys-geser-burger-king-di.html](http://the-marketeers.com/archives/wendys-geser-burger-king-di.html)
- Husaini dan Purnomo S, Pengantar Statistika, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008
- Husaini Usman, Pengantar Statistika, Jakarta: Bumi Aksara. 2006
- Iqbal Hasan, Analisis Data Penelitian dengan Statistik, Jakarta: Bumi Aksara, 2004
- Kuincaid, Judith W., Customer Relationship Management: Getting It Right!, New Jersey: Prentice Hall PTR, 2003
- Looy, Bart Van, Paul Gemmel dan Roland Van Diendonk, Service Management: An Integrated Approach 2, London: Pearson Education, 2003
- Lovelock, Christopher H. dan Laurent K. Wright, Manajemen Pemasaran Jasa. Terjemahan Agus Widianoro, Jakarta: Indeks, 2005
- Lucas, Robert W., Customer Service Building Successful Skills For Twenty-first Century. Third Edition, Newyork: McGraw-Hill, 2005

- Maholtra, Naresh K., Basic Marketing Research. Second Edition, New Jersey: Pearson Prentice Hall. 2006
- Omar, Ogenyi, Retail Marketing, London: Financial Times Pitman Publishing, 1999
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson, Consumer Behavior and Marketing Strategy, New York: Mc Hill Irwin, 2005
- Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek, Jakarta: Salemba Empat, 2004
- Ratih Hurriyati, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Bandung: CV Alfabeta, 2005
- Riana Iswari dan Retno Tanding Suryandari. "Analisis Pengaruh Citra Supermarket Terhadap Loyalitas Konsumen, Vol. 3, No. 2, 2003
- Riduwan, Metode & Teknik Menyusun Tesis, Bandung Alfabeta. 2004
- Simamora, Bilson, Membongkar Kotak Hitam Konsumen, Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2003
- Sopiah dan Syihabudhin, Mananjemen Ritel Bisnis, Yogyakarta: Andi, 2008
- Sudjana, Metoda Statistika, Bandung: Tarsito. 2000
- Sugiono, Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2009
- _____, Statiska Untuk Penelitian, Bandung: Alfabeta, 2007
- _____, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung : Alfabet, 2006