

## DAFTAR PUSTAKA

- Barry Berman, Joel R Evans, *Retail Management: A Strategic Approach tenth Edition*, Perason Prentice Hall: 2007
- Bilson Simamora, *Membongkar Kotak Hitam Pelanggan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Penerbit AlfaBeta, 2004
- Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks kelompok Gramedia:2005
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta; 2011
- \_\_\_\_\_, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: C.V.Andi; 1997
- Frank Jeffkin, *Public Relation*, Jakarta: Erlangga,2000
- Freddy Ranguti, *Measuring Customer Satisfaction*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007
- Hawkins, Best, Coney, *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategy*, MC Graw Hill, 2004
- Hendri Ma'ruf, *Pemasaran Ritel*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005
- Husein Umar, *Riset Pemasaran & Perilaku Pelanggan*, Jakarta: Gramedia, 2003
- Irianto Agus, *Statistik*, Jakarta: Kencana 2009
- Jill Griffin, *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga, 2005
- Josee Bloemer; Gaby Odekerken-Schroder, *Store satisfaction and store loyalty explained by customer and store related factors*, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*; Volume 15, 2005
- Kotler, Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I Edisi kedelapan*, Jakarta: Erlangga, 2001

- Leon G Schiffman, Leslie Lazar Kanuk, *Consumer Behaviour*, Pearson Prentice Hall, 2004
- \_\_\_\_\_, *Consumer Behaviour*, Pearson International Edition, Pearson Prentice Hall: 2007
- Michael R Solomon, *Consumer Behaviour: Buying, Having, and Being*, 5<sup>th</sup> Edition New Jersey: Prentice Hall, 2004
- Mowen, Minor, *Perilaku Konsumen Jilid 2*, Edisi kelima, Jakarta: Erlangga, 2001
- Nurgianto Burhan, Gunawan dan Marzuki, *Statistik terapan untuk penelitian ilmu-ilmu sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2004
- Paul Peter J, Jerry Olson C, *Consumer Behaviour: Perilaku Pelanggan & Strategi Pemasaran*, Edisi 4 Jilid 2, Jakarta: Erlangga, 2000
- Philip Kotler, AB Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia* buku satu, Jakarta: Salemba Empat, 2000
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Pemasaran* jilid I, Jakarta: Indeks, 2003
- Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran dan Praktik*, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2003
- Rhenald Khasali, *Manajemen Public Relation*, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2003
- Rita Marteson, *Coorporate brand image, satisfaction and store loyalty; A study of the store as a brand, store brands and manufacturer brands*, *International Journal of Retail & Distribution Management*. Vol. 35, Edisi 7, Bradford: 2007
- Sudjana, *Metode Statistika*, Bandung: Tarsito, 1996
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2002
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi VI, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Sumarna Surapranata, *Analisis, Validitas, Reliabilitas dan Interpretasi hasil tes implementasi kurikulum 2004*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2006
- Supranto, *Teknik Riset Pemasaran dan Ramalan Penjualan* Edisi Revisi , Jakarta: Rineka Cipta, 2001

Sutisna, *Perilaku Pelanggan dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001

Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003

Vincent Gaspurz, *Total Quality Manajemen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002

William B Martin, *Pelayanan Pelanggan yang Bermutu*, Jakarta: Bina Rupa Aksara, 1991

<http://id.shvoong.com/social-sciences/ketidakpuasan-pelanggan/>.

<http://www.malang-post.com/metro-roya/warga-tolak-pendirian-indomaret>.

<http://duniaedith.blogspot.com/analisis-indomaret-is-indonesia--it.html>.

<http://siswandoyo-muhammad.blogspot.com/asi-eksklusif-dan-kenaikan-harga-susu.html/>.

<http://triatmojo.wordpress.com/mengukur-kepuasan-pelanggan>.

<http://bengkeldata.wordpress.com/pengaruh-kepuasan-pelanggan-terhadap-loyalitas-pelanggan/>.

<http://economy.okezone.com/read/indomaret-indonesia-targetkan-laba-tumbuh-15/>.

<http://www.majalahfranchise.com/?link=berita&id=615/>.

<http://suarapembaca.detik.com/read/kasir-indomaret-yang-ketus>.

<http://lamida.wordpress.com/alfamart-vs-indomart/>.

[www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf\\_thesis/unud-341-tesismelissa.pdf](http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-341-tesismelissa.pdf).