

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi, dan Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Bisnis & Birokasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 12 No. 2.
- Assauri, Sofjan. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Foster, Bob. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pendekatan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Airlangga.
- Gumilar, Gerry. Data Penjualan PT Matahari *Department Store*, Tbk. <http://www.matahari.co.id/about>, diakses 11 Oktober 2015 jam 19:15
- Gunawan, Andi. *Service Quality Award*. servicequality-award.com, diakses pada 11 Oktober 2015 jam 20:20.
- Hariato, David, dan Hartono, Subagio. 2013. “*Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, dan Atmosfer terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya*”. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.1, No. 1.
- Indrianingsih, Farucha, Fauzi, Achmad, dan Kadarisman, Hidayat. 2015. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Kedai Kober Mie Instan Malang)*”. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 27.No. 1.
- Japariato, Edwin, Poppy, Laksmono, dan Nur Aini Khomariah. 2007. “*Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai Variabel Intervening*”. Jurnal Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra.
- Jimanto, Riswanto Budiono, dan Yohanes, Sondang Kunto. 2014. *Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Ritel Bioskop The Premier Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2. No. 1.
- Kotler, Philip, dan Gary, Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Keduabelas Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga

- Kotler Philip, dan Kevin, Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas Jilid 2*. Pearson Education.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christopher H., dan Lauren, K.Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Malhotra, Naresh K., 2005. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Edisi Keempat Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Putri, Resita Widya, Suharyono, dan Dahlan, Fanani. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada pelanggan Auto2000 Waru Surabaya)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.1 No.1.
- Riduwan, dan Engkos, Achmad Kuncoro. 2013. *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Saidani, Basrah, dan Samsul, Arifin. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vo.3, No. 1.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tajul, Arifin, dan Rahmat. 2013. *Statistika Penelitian*. Bandung : Penerbit Pustaka Setia
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks.