

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, 2000. Sikap manusia, teori dan pengukuran. Edisi kedua. Pustaka Pelajar
Yogyakarta.
- Asep ST. Sujana. 2005. Paradigma Baru Dalam Manajemen Ritel Modern.
- Azwar, Saifuddin. 2004. Metode Penelitian. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Barsky. J, 1992, *Customer Satisfaction in the hotel industry: measurement
and meaning*, Cornell H. R. A, Quarterly, Vol. 7. pp. 20-41.
- Beerli A, Martin JD (2004). *Factors Influencing Destination Image*. Ann. Tour. Res.
31(4): 657-681.
- Berman, Berry and Evans, R. Joel. 2007. *Retail Management A Strategic Approach*.
Ten Edition. Pearson Prentice Hall.
- Bloomberg Bussinessweek: 2012
- Buchori Alma, 2005. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa . Penerbit Alpa
Beta. Bandung.
- Bowen, J. T., & Shoemaker, S. (1998). “*Loyalty: A strategic commitment*”, *The
Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, February, pp. 12-25.
- Butscher, S. A. (2002). *Customer loyalty programmes and clubs*, (2nd ed),
Burlington: Gower Publishing Company. Cooper, D.R., Emory, C. W.
(1997). Metode penelitian bisnis jilid2 (EdisiKelima). Jakarta: Erlangga.

- Dondy annugrah. Blogspot. com: 2009
- Ghiselli A, Nardini M, Baldi A, dan Scaccini C. 1998. *Antioxidant activity of different phenolic fractions separated from an italian red wine*. J Agric Food Chem 46(1): 361-367.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Cetakan keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gilbert, David. 2003. *Retailing Marketing Management*. 2thEdition. England, Endinburgh Gate: Pearson Educated Limited
- Griffin, L. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., dan Black, W.C. 2006. *Multivariate Data Analysis, sixth Edition*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Hartono. 2004. *Statistika untuk Penelitian*. Pekanbaru: Lembaga Studi Filsafat, Kemasyarakatan, Kependidikan dan Perempuan.
- Jogiyanto, H., M. 2007. *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta

- Kotler Philip, and Gary Amstrong, 2004. *Principle of Marketing. Precentice Hall Int, Inc.*, ninth Edition, Englewood Cliffs, New Jersey
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium 1*. Jakarta: Prenhailindo
- Lamb, Charles W., Hair, Joseph, dan Mc.Daniel, 2001. *Pemasaran Buku* I Jakarta: Salemba Empat.
- Levy & Weitz, 2001. *Retailing Management*, 4th edition. New York: Mc.GrawHill, Irwin.
- Ma'ruf Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Mowen, Jhon C, and Michael Minor. (2002), "*Perilaku Konsumen*", Edisi Bahasa Indonesia, terjemahan Lina Salim.
- Oliver, F., Ben Shaw-Ching Liu and D. Sudharshan, 1997. *The Relationship Between Culture and Service Quality Perceptions*, Journal of service research vol.2 No.4, May.
- Omar, OE, 1999, *Ritail Marketing*, Harlow, England: Pearson Education.
- Rangkuti, Freddy, 2001, *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. STEIBII
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, Second Edition, John Wiley and Son. New York

- Schmitt, Nicolas. 2009. *Import, Pass-Through, and The Structure of Retail Markets*.
CESifo Working Paper Series No.2817
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Kencana.
- Simamora, B., 2005, *Riset pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Siregar, D.D. (2004), *Manajemen Aset*, Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Stanton, William, J., 1996, *Prinsip Pemasaran*, Jilid Satu, Alih Bahasa Yohanes Lamarto, Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo., Setiawan, R., Carolina, V., Magdalena, N., dan Kurniawan, A. (2013). *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset (Program IBM SPSS 21.0)*. cetakan ke-1 Februari 2013, Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto, S.E., M.Si. (2009). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Swastha dan Irawan. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*, (Edisi II, Get. VHI),: Liberty Yogyakarta.
- Tunggal, AW. 2008. *Memahami Economic Value Added*. Harvando, Jakarta.
- Triyono, Sigit. 2006. *Sukses Terpadu Bisnis Ritel*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandi. (2002). Edisi Ke-empat. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono Fandy, 2002. *Total Quality Service*, Gramedia, Yogyakarta.
- Wijayanti Teti, Imam Azhari. *Jurnal Pengembangan Customer Relationship Management berbasis web pada Griya Muslim Flora*. Program Studi Sistem Informasi, Universitas Ahmad Dahlan. Jalan Prof. Dr. Soepomo, S.H, Janturan, Yogyakarta
- Zeithaml, V.A. and M.J. Bitner. 2001. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. International Edition. McGraw-Hill, United States of America.

http://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_hubungan_pelanggan.

http://www.academia.edu/249029/PENGARUH_BAURAN_PEMASARAN_RITEL_TERHADAP_KEPUASAN_DAN_LOYALITAS_PELANGGAN_CENTRO_KUTA-BALI

http://vibizlearning.com/new/knowledge/pentingnya_loyalitas_konsumen pada tanggal 5 April 2013

<http://liawillyarti.wordpress.com/2010/12/13/strategi-pemasaran-ritel-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-konsumen/>

http://id.Wikipedia/wiki/yogya_group

http://kartu_member_Griya_Yogya.bowo.web.id/old/bowo_view_content.php?id=338

http://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_hubungan_pelanggan diakses pada tahun 2013.