

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S (2002). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Band, W. A. (1991). *Creating value for customer: Designing & implementation a total corporate strategy*. Canada: John Willey and Sons. Inc.
- Becker, Cherylynn (2000). *Service recovery strategies: The impact of cultural differences*. *Journal of hospitality & tourism research*. Vol 24. No 4. November
- Ghozali. I (2001). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Edisi kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. I (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Edisi keenam. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert, David. (2003). *Retail marketing management* (2th ed). New York: Pearson Education Limited.
- Hasan, Iqbal. (2001). *Pokok – Pokok Statistik 2*. Bumi Aksara.Jakarta

Jogianto. H.M. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. BPFE. Yogyakarta. 2007.

Kotler, P 1994. *Marketing Management (analysis, implementation, and control)* (8th edition). New Jersey. USA: Prentice Hall.

Kotler, P. (2001). *Participal of marketing* (9th ed.) New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi milenium. (Pearson Education Asia Pte. Ltd. Dan PT. Prenhlindo, Jakarta). Jakarta: PT. Prenhlindo.

Simamora, B. (2002). *Panduan riset pelaku konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Smith, I. (2002). *Meeting customer needs* (3th ed). New Jersey: Prentice Hall.

Monica Tjandra dan Wayan Hendra Santosa. 2008. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan atas Penangana Keluhan Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Hartono Elektornik di Bukit Darmo Boulevard Surabaya*. Fakultas Ekonomi/ Program Manajemen Kepariwisataaan. Universitas Kristen Petra. Surabaya.

Noviantiano dan Sahat Khosasi. 2007. *Analisa Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang Barang- Barang Elektornik Buatan RRC di toko Hartono Elektornika*. Fakultas Ekonomi/ Program Manajemen. Universitas Kristen Petra. Surabaya.

Prasetijo, Ristiyanti dan John. 2005. *Perilaku Konsumen*. Edisi 1. Yogyakarta: ANDI.