

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* edisi empat. Bandung: CV Alfabeta
- Creswell, John. 2012, *Research design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*; Cetakan ke-2, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, Ratih. 2008, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen Fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat. Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria
- Jogiyanto, Hartono. 2010. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Yogyakarta: BPF.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Manajemen*. Edisi ke 13. New Jearsey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2007, *Manajemen Pemasaran*, edisi kedua belas, jilid 1 dan 2, alih bahasa Benjamin Molan, Jakarta : Indeks.

- Kotler, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran*, edisi Millenium jilid 1 dan 2 edisi kesepuluh, alih bahasa Hendra Teguh dan Rony A. Rusli, penerbit PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Loudon and Dellabitta. 2001. *Consumer Behavior, Seven Edition, Prentice-hall International Edition*.
- Lovelock dan Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*.Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Indeks
- Ma'ruf, Hendri. 2006. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Peter dan Olson. 2000. *Consumer Behavior*, Edisi 4, jilid 2, alih bahasa Damos Sihombing, 2000. Jakarta: Erlangga.
- Prasetijo dan Ihalauw, 2005, *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Saladin, Djaslim. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Sekaran, Uma. 1992. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat
- Sopiah dan Syihabudin, 2008, *Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Penerbit Andi,
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka.
- Sunjoyo .2013. *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset*, Bandung: CV. Alfabeta
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis, (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* Bandung: CV. Alfabeta

- Sutisna, 2002, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2006, *Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjipjono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjipjono, dkk. 2008. *Strategik Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjipjono dan Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2002, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Kedua, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wahyuddin dan Atmawati. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen*. Solo: Matahari Departement Store
- Zeithnaml, dkk. 1988. *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64, pp. 12-23.