

DAFTAR PUSTAKA

- Aristocrat. (2009). *Pengaruh Kinerja Bauran Penjualan Eceran Terhadap Citra Toko Bandung Store*. Tesis. Bandung, Fakultas Ekonomi Universitas Padjadjaran.
- Cravens, David W. (2000). *Pemasaran Strategis*. Edisi 5, Jilid II. Jakarta: Erlangga.
- Dahmiri. (2009). *Pengaruh Bauran Penjualan Eceran Terhadap Citra Departemen Store*. Tesis. Jambi. (<http://www.docstoc.com> , diakses tanggal 3 Oktober 2012).
- Foster, Timothy R.V. (2001). *Customer Care Memberikan Perhatian Kepada Pelanggan*. Jakarta : Gramedia.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Edisi III. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Iswarin. (2012). *Retail Indonesia Fenomena Dunia*. (<http://www.iswarin.com/retail-indonesia/> perkembangan retail di Indonesia, diakses tanggal 22 November 2012)
- Jogiyanto. (2005). *Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. SMGT Desa Putera.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2007). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 9, Jilid I. Jakarta : PT Indek.
- Lamb, Hair, Daniel. (2001). *Pemasaran*. edisi 5, Jilid I. Jakarta: Salemba Empat.
- Lamb, Hair, Daniel. (2001). *Pemasaran*. edisi 5, Jilid II. Jakarta: Salemba Empat.
- McCarthy, Jerome E. dan William D. Perreault, Jr. (2008). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 16. Jakarta : Salemba Empat.
- Murdoko, E Widijo. (2007). *Great Customer Service Melayani Dengan Hati*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Peter, Paul J., dan Jerry C. Olson. (2002). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Rah Kusuma, Adhi. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga penjualan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang*. (<http://eprints.undip.ac.id>, diakses tanggal 3 Oktober 2012).

- Rahmad. (2009). *Analisis Pengaruh Bauran Penjualan Eceran Terhadap Citra Merek Konsumen Super Swalayan Semarang*. Skripsi. Semarang, Universitas Diponegoro. (<http://www.docstoc.com> , diakses tanggal 3 Oktober 2012).
- Saladin, Djaslim. (2002). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, Dan Pengendalian*. Linda Karya.
- Samparan. (1999). (<http://2frameit.blogspot.com/2011/07/pengertian-kualitas-pelayanan.html> / pelayanan, diakses tanggal 20 Oktober 2012).
- Stanton, William J. dan Y Lamarto. (2000). *Prinsip Pemasaran*. Edisi 7, Jilid I. Jakarta : Erlangga.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Widijanarko, Ageng. (2007). *Analisis Pengaruh Produk dan Nilai yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan*. Bandung, Universitas Padjajaran.(<http://www.docstoc.com>, diakses tanggal 3 Oktober 2012).
- Yudi, Febri. (2010). *Pengaruh Customer Value terhadap Citra Minimarket Indomaret dikota Medan*. Skripsi. Medan, Fakultas Ekonomi USU. (<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/18684>, diakses tanggal 2 Oktober 2012).
- <http://kbbi.web.id/> pengertian kualitas, diakses pada tanggal 3 Oktober 2012.
- <http://kbbi.web.id/> pengertian kenyamanan, diakses pada tanggal 3 Oktober 2012.