

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B.. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S.. 2006. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- _____. 2007. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Cooper, Donald. 2006. *Business Research Methods*. Edisi Kesembilan. McGraw-Hill International Edition.
- Ehsani, Zahra and Mohammad H.E.. 2014. Effect of Quality and Price on Customer Satisfication and Commitment in Iran Auto Industry. *International Journal of Service Science, Management, and Engineering* 2014; 1(5): 52-56.
- Foster, Bob. 2008. *Manajemen Ritel*. Bandung: CV Alfabeta.
- Gulla, R., dkk. 2015. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA Vol. 3 No. 1*. ISSN: 2303 – 1174.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haromain, I. dan Heru S.. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Z618. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 5 No. 5*. ISSN: 2461 – 0593.
- Jahanshahi, A.A., dkk. 2011. Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfication and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science Vol.1 no. 7 [Special Issue-June 2011]*.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kartajaya, Herman. 2002. *Hermawan on Marketing*. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip dan Keller K.L.. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 jilid2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller K.L.. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 jilid1*. Jakarta: PT. Indeks.

- Lenzun, J. J., dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA Vol. 2 No. 3*. ISSN: 2303 – 1174.
- Lupiyadi, R.. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maheza, V.C.. 2015. Pengaruh *Retail Mix* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Unagi Bali *and Souvenir Gallery* di Kota Denpasar. *e-Journal Manajemen Unud Vol. 4 No. 7*. ISSN: 1881 – 1901.
- Majid, S.A.. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Mantauv, C.S.. 2015. Pengaruh Harga dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi Vol. 3 No. 1*. ISSN: 2337 - 3997
- Ma'ruf, Hendri. 2005. *PemasaranRitel*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- _____ . 2006. *PemasaranRitel*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Nugroho, M. dan Ratih P.. 2009. Analisa Pengaruh Lokasi dan Keanekaragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Carefour Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 10 No. 1*.
- Osman , *et all*. 2010. *Handbook of Research on Strategic Performance Management and Measurement Using Data Envelopment Analysis*. Hersey, PA: IGI Global.
- Peter, J. Paul., and Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 1 Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Rachman, F. dan Tri Y.. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan AUTO 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 3 No. 11*.
- Riduwan. 2006. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfa Beta.
- Sadono, Sukirno. 2006. *Ekonomi Pembangunan Proses Masalah dan Dasar Kebijakan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Kencana.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business*. Edisi Keempat. Jakarta: Jakarta Salemba Empat.
- Setiawan, A. dan Yohanes S.K.. 2013. Pengaruh *Retail Mix* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Musik Melodia Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1 No. 2 (1-11)*.

- Sugiyono. 2002. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2008. *Marketing Research*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Simamora, Bilson. 2003. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Jakarta: Jakarta Raya Grafindo.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- _____ dan Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Utami, C.W.. 2006. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahyudi. 1994. *Metode Penelitian Bisnis*. Surakarta: Sebelas Maret Press.
- Wahono, E.. 2013. Analisa Pengaruh Retail Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Calais Grand City Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1 No. 1 (1-9)*.
- Widya, Christina. 2010. *Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijaya, R.H.. 2014. Analisa Retail Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko 39 Semarang. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1 No. 1*.