

Daftar Pustaka

- Adrian, Payne, 2006, *Service Marketing Pemasaran Jasa*, Yogyakarta.
- Amir, Fachruzi, 2012, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasjrat Abadi Di Makassar", Skripsi
- Dhotre, Meenal, 2010, *Channel Management and Retail Marketing*, Mumbai, INDIA: Global Media.
- Dibyantoro, Cesimariani, 2012, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV, Haspari Palembang", *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, Vol.2 No.2, Mei.
- Engel, James F, 1995, *Perilaku Konsumen*, Jilid 2, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Heizer, Jay dan Render, Barry, 2009, *Operations Management-Manajemen Operasi*, Edisi 9 Buku 1, Jakarta : Salemba Empat.
- Irawan, Handi, 2004, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler dan Keller, 2012, *Marketing Management Edisi 14*, Global Edition, Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*, Cetakan Keempat, Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'ruf, Hendri, 2005, *Pemasaran Ritel*, PT, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta (p3)
- Munawaroh, Munjiati, 2013, *Manajemen Operasi: Strategi Untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif*, LP3M UMY, Yogyakarta.
- Peter, J, Paul dan Olson, Jerry C, 2000, *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi keempat, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- Putri, Rahayu Suciiana, 2013, "Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja (Studi Kasus Pada Pelanggan Gelael Supermarket Ciputra Semarang)", Skripsi.

- Raharjani, J, 2005, "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)", *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol.2 No.1, Januari.
- Rahayu, 2011, "Pengaruh Faktor Nilai Fungsional Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Sogo *Department Store* Surabaya", *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis Dan Sektor Publik (JAMBSP)*, Vol. 7 No. 3, Juni 2011.
- Setiawan, Aeron dan Yohanes Sondang Kunto, 2013, "Pengaruh Retail Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Musik Melodia Surabaya", *Jurnal Pemasaran Petra*, Vol.1 No.2, Hal 1-11.
- Sugiyono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: ALFABET.
- Sujana, Asep., TS, 2005, *Paradigma Baru dalam Manajemen Ritel Modern*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sume, Syahlan, A, 2007, "Analisis Lokasi Perusahaan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT, Hotel Salak The Heritage Bogor)", *Jurnal Ilmiah Ranggagading*, Vol.7 No.2, Oktober.
- Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta.
- Susanti, Anita, 2007, "Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen Minimarket Indomaret dengan Alfamart Di Komplek Cahaya Kemang Permai Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi", Skripsi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2011, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*, Yogyakarta: ANDI.
- Utami, Christina Whidya, 2006, *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Wati, Retno, 2012, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang", *Jurnal Mahasiswa Q-MAN*, Vol. 1 No. 4, Juni.
- Wulandari, Nur, 2013, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen KOPIKITA Semarang"