

## DAFTAR PUSTAKA

- Buyung, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen pada Minimarket Alfamart Todopuli di Kota Makassar.*
- Dennies Damora, 2011, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Minimarket Indomaret (Studi Kasus pada Indomaret Prof. Suharso Semarang)*
- Fandy Tjiptono, 2005, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta
- Hermawan Kertajaya, 2006, *Marketing Plus 2000*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Husein Umar, 2005, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis ;* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Imam Fauzi Adjis, *Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Berdampak pada Loyalitas Pelanggan yang Berbelanja di Minimarket Alfamart Pakis 2 Surabaya.*
- J Supranto, 2001, *Teknik Pengambilan Keputusan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, Philip, Alih Bahasa Benyamin Molan, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 2, Jakarta: PT Indek Kelompok Gramedia.
- Ratih Hurriyati, 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung, Alfabeta.
- Rustika Atmawati & M. Wahyudin, 2007, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall.*
- Sudjana, 2009, *Statistik untuk Ekonomi dan Niaga II*, Tarsito, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Hadi, Sutrisno, 2000, *Metodologi Research*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- Wirawan, 2002, *Teori Aplikasi dan Penelitian*. Salemba, Jakarta.
- Yazid, 2005, *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta : Ekonisia Kampus FE, U11.

Zeithaml, Valery. A, & Bitner, Mery, 2006, *Service Marketing*, new Jersey, Mc Graw Hill.

Zeithaml, Valarie A.& Mary Jo Bitner, 2004, *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*, 2<sup>nd</sup> edition, Prentice-Hall International, Inc.

-----, 2011, *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

