DAFTAR PUSTAKA

Cannon, Perreault *dan* McCarthy. 2009. **Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global Buku 2 Edisi 16**. Jakarta: Salemba Empat

Christine, Selly. 2011. **Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan D'Loft Foodcourt Thamrin Plaza**. Medan: Universitas Negeri Medan

Hidayat, Rahmad. 2009. **Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri.**. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.11, NO. 1, MARET 2009: 59-72* **(**http://puslit.petra.ac.id/files/published/journals/MAN/MAN091101/MAN09110107.pdf), diakses oleh Rury Ardhani Lubis pada tanggal 21 November 2012

Hadianti, Sri *dan* Ruci, Sarwi. **Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area.** *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol.1, No. 1, September 1999 : 56 - 64* **(**http://puslit.petra.ac.id/files/published/journals/MAN/MAN990101/MAN99010106.pdf), diakses oleh Rury Ardhani Lubis pada tanggal 21 November 2012

Istiqomah, Kurniati *dan* Purwantini, sri. 2012. **Analisis Pengaruh Pelayanan, Kualitas Jasa, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Runggu Jaya Laundry Tembalang-Semarang**. *Dinamika Manajemen Vol. 1 No. 2 | Halaman 114-224 (*http://journal.usm.ac.id/jurnal/dinamika-manajemen/232/detail/) Rury Ardhani Lubis pada tanggal 7 Februari 2013

Kasmir. 2005. **Etika Customer Service**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Kotler, Philip. 2001. **Manajemen Pemasaran di Indonesia Buku 2**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

---------- *and* Armstong, Gary. 2001. **Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2 Edisi 8**. Jakarta: Erlangga

----------. 2003. **Marketing Insights from A to Z**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. **Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya**. Surabaya: Jurnal Manajemen dan Kewisausahaan, Vol.10 No.1, Maret

Lamd, Hair, McDaniel. 2001. **Pemasaran Buku I**. Jakarta: Salemba Empat

Lubis, Arlina Nurbaity *dan* Martin. 2009. **Pengaruh Harga (*Price*) dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli, Medan**. Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 2, Nomor 1, Januari 2009: 21 – 24 (http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/21119/1/jmb-jan2009-2%20%281%29.pdf), diakses oleh Rury Ardhani Lubis pada tanggal 10 Februari 2013

Manurung, Wieldy. 2011. **Pengaruh Kelengkapan Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Swalayan Chyke's Medan Johor**. Medan: Unimed

Mulyanto, Edi. 2011. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus**. **(**http://eprints.undip.ac.id/28644/1/Skripsi08.pdf), diakses oleh Rury Ardhani Lubis pada tanggal 21 November 2012

Nasution, Arman Hakim *dkk*. 2006. **Manajemen Pemasaran untuk Engineering**. Yogyakarta: Andi

Peter dan Olson. 2000. **Consumer Behavior edisi 4 jilid 2**. Jakarta: Erlangga

Puspitasari, Devi.,Syahmurni, *dan* Rosmawati. 2012. **Membuka Usaha Eceran/Ritel**. Jakarta: Inti Prima

Rochaety, Tresnanti *dan* Latief, M. 2009. **Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS Edisi Revisi**. Jakarta Mitra Wacana Media

Sekaran, Uma. 2006. **Research Methods for Business Edisi 4 Buku II**. Jakarta: Salemba Empat

Simamora, Bilson. 2001. **Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Sopiah *dan* Syihabudhin. 2008. **Manajemen Bisnis Ritel**. Yogyakarta: Andi

Swastha, Basu. 2000. **Azas-azas Marketing**. Yogyakarta: Liberty

Umar, Husein. 2003. **Metode Riset Perilaku Organisasi**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Utami, Chistina whidya. 2010. **Manajemen Ritel edisi 2**. Jakarta: Salemba Empat

Tjiptono, Fandy. 2005. **Service, Quality, Satisfaction**. Yogyakarta: Andi

----------. 2004. **Manajemen Jasa.** Yogyakarta: Andi

Yuliarmi, Nyoman *dan* Riyasa,Putu. 2007. **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan.** Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007 (http://teorionline.files.wordpress.com/2010/06/jurnal-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan.pdf), diakses oleh Rury Ardhani Lubis pada tanggal 19 Desember 2012