

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Memakai Jasa Percetakan Cv. Rahmat Nur Di Samarinda." *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*. 4 (1). Hlm. 1 57-1 71.
- Inka, Suharyono dan Andriani. (2014). "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 15 No. 1. Hlm 1-10.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Koran. Jilid Lengkap. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jilid 1. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lamb, Charles W, Hair, Joseph F, McDaniel, Carl. (2001). *Pemasaran. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Prasetyo, Widiyanto Bangun. (2007). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi )," B11.2007.01325. Hlm. 1-13.
- Purnomo Aldy, Rochmat & Cahya Ambarwati, Puput. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Cetakan pertama. Ponorogo: FADILATAMA.
- Richard L.Daft. (2002). *MANAJEMEN*. Edisi Kelima. Canada: Nelson Education.
- Santoso, Slamet. (2013). *Statistika Ekonomi Plus Aplikasi SPSS*. Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo Press.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Septiadi dan Hening. (2013). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya." *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Vol. 2 No. 6. Hlm. 1-20.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Sunyoto, Danang. (2013). *Teori, Kuesioner & Analisis Data*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu

Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

Wahyuni, Hana, Catur, Sulistiyowati, Wiwik, Khamim, Muhammad. (2015). *Pengendalian Kualitas*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.

Yamid, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas : Produk dan Jasa*. Yogyakarta : EKONISIA

Yazid. (2003). *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: EKONISIA.

<https://www.google.co.id/search?hl=id&ie=ISO-88591&q=pengertian+swalayan>

di akses 24 desember 2016

S

