

## Daftar Pustaka

- Abraham Maslow, 1998, “ *Teori Hierarki, Kebutuhan Dasar Manusia*, Wikipedia Jakarta.
- Ari Luhur Sasangka “ *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen Dalam Pembelian Minuman Energi*” (Studi Kasus pada Extra Joss di PT. Bintang Toedjoe Cabang Semarang). Universitas Diponegoro Semarang
- David W Cravens, 1996 “ *Pemasaran Strategi*, Jilid ke dua Erlangga , Jakarta
- Djarwanto dan Subagyo Pangestu, 1994 “ *Statistik Induktif II* “, BPFE Yogyakarta
- Dajan, Anto, 1994, “ *Pengantar Metode Statistik* “, Jilid II, LP3ES, Jakarta
- Fandi Tjiptono, 2002 ,” *Dasar-dasar Pelayanan Prima* ,” PT. Elex Media Komputido Gramedia, Jakarta
- Fandi Tjiptono, 2001, “ *Kualitas Jasa Pengukuran, keterbatasan dan Implikasi, Manajerial*”, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Handoko, Hani T, 2000, “*Manajemen Personalia* “, BPFE, Yogyakarta
- J.F Engel ,1995 ,” *Prilaku Konsumen* “, Binarupa Aksara, Jakarta, Edisi Keenam
- John C. Mowen dan Michael Minor, 2002,” *Prilaku KONsumen*,” Graha Ilmu, Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Amstrong, 2001, ‘ *Prinsip-Prinsip Pemasaran*”, Jilid 2 Edisi Ke delapan, Erlangga Jakarta.
- M. Hariwijaya (2008:35), *Tehnik Menulis Skripsi Dan Tesis*” Hanggar Kreator, Yogyakarta
- Nugroho Setiadi ,1998. “ *Prilaku Konsumen* “ Pustaka Utama, Jakarta

- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Belajar.
- Raharjani “ *Analisis 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
- Swastha, Basu DH dan TH Handoko, 2000, *Manajemen Pemasaran, Analisa Prilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta
- Swastha, Basu DH dan Sukotjo, 1996. “ *Pengantar Bisnis Modern* “, edisi ketiga, Liberty Offset, Yogyakarta.
- Swastha, Basu DH, 2001, “ *Manajemen Pemasaran Modern* “ BPFE Yogyakarta
- Swastha, Basu DH, 1990, *Metode Riset, Prilaku Organisasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sugiyono, 2008 “ *Metode Penelitian Kualitatif*, “Bandung CV. Alfabeta
- Stanton, William J, 1996,” *Prinsip Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama , Jakarta
- Schiffman dan Kanuk, Amelia, 2004 “ *Analisa Marketing Mix, Lingkungan Sosial, Psikologi Terhadap Keputusan Pembelian Online Pakaian Wanita* “, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra , Vol 1 No 2
- Supranto J, 1993,” *Ekonometrik Buku ke II* “, LPE Universitas Indonesia, Jakarta
- Simamora, B 2008, “ *Panduan Riset Prilaku Konsumen*”, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sumarso S.R,2005 ,” *Akuntansi Suatu Pengantar*”, Salemba Empat, Jakarta, Buku ke dua Edisi 5.
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Yang Efektif dan Profitable*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sujoko, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemakaian Jasa Warnet Di Kota Jember "*, *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 2 No.1*

Tedjakusuma, S, Hartini, S Muryani penelitian "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Air Mineral Di Kotamadya Surabaya*". *Jurnal Penelitian Dinamika Sosial Vol. 2 No. 3*

Umar, 2003. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Zeithalm (1988). "*The service quality Puzzle* " *Bussineus Horizon*,

## **LAMPIRAN**