

Daftar Pustaka

- Anonim. 2009. *Sejarah Berdirinya Pamella*. Diakses pada tanggal 11 Februari 2017 di: <http://pamellagroup.blogspot.co.id/2009/12/sejarah.html>
- Budi Herawan. 2011. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Tahun 4, No. 2, Agustus 2011.
- Chodzaza, Gilbert E. and Gombachika, Harry S.H. 2013. Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Among Industrial Customers of a Public Electricity Utility in Malawi. *International Journal of Energy Sector Management*, Vol. 7 Iss: 2, pp. 269-282
- Dapkevicius dan Melnika. 2009. Influence of Price and Quality to Customer Satisfaction: Neuromarketing Approach. *Lietuvos Ateitis Science Journal*.
- Dharmmesta dan Handoko. 2003. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei-Agustus 2010, Hlm 114-126.
- Eko Putra. 2014. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Citra Swalayan dengan Variabel Intervening Service Quality. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi Volume 2, No. 2*, Mei 2014: 89-94.
- Indah Dwi Kurniasih. 2012. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis Volume 1 Nomor 1*, September 2012.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kent Grayson, Dawn Iacobucci and Amy Ostrom. (1995). Distinguishing Service Quality And Customer Satisfaction: The Voice Of The Customer. *Journal Of Consumer Psychology*, 4(3), 277-303.
- Kotler. Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa perencanaan, Implementasi dan control. Edisi Kesembilan. Jilid 1 dan jilid 2*. Prehalindo. Alih Bahasa Oleh Hendra Teguh S.E., A.K., dan Ronny A. Rusli. S.E., Jakarta.

- Ratih Hardiyati. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Argowisata Kebun The Pagilaran* (Skripsi). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Rustika Atmawati dan M. Wahyuddin, 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 5, No. 1*, Juni 2004.
- Supardi Nani dan Tineke Wolok. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank SinarMas Cabang Gorontalo*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- Trisno Musanto. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2*, September 2004: 123 – 136.
- Zeithaml, Valerie. 1998. Consumers Perceptions of price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing. Vol. 52, 2-22*

