DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Arikunto, Suharsimi (2010). *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.

DR. Deni Darmawan, S.Pd., M.Si. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Eddy Kurnia (2013). *Customer Is Change!*. Jakarta Selatan: Bukurepublika.

Fandy Tjiptono, Ph.D. dan Gregorius Chandra (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Freddy rangkuti (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller (2009). *Marketing Management* (Edisi Ketiga Belas). Jakarta: Erlangga.

Nina Rahmayanty (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Prof. DR. Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV ALFABETA.

Santoso, Singgih (2014). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sunyoto, Danang (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Buku seru.

Thamrin Abdullah. et. al (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT RAJA GRAFINDO PERSADA.

Tony wijaya (2011). *Manajemen kualitas jasa*. Jakarta: PT Indeks.

SKRIPSI

Komara, Siti (2013). *Tinjauan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah Sukajadi Bandung*. Bandung: Universitas Telkom.

Kuncoro, Adi (2013). *Analisis Web Quality Lion Air Pada Tahun 2013*. Bandung: Universitas Telkom.

WEBSITE

www.carrefour.co.id/id/shop/carrefour/ (4 September 2014)

www1.kompas.com/suratpembaca/readtanggapan/33226 (7 Juni 2012)

www.marketing.co.id/brand-switching-analysis-dalam-industri-ritel-modern/ (3 Januari 2013)