

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson EW, Fornell C dan Lehmann DR. 2004. *Customer satisfaction, market share and profitability: findings from Sweden*. Amerika.
- Awogbemi, C.A; Oloda; F.S; and Osama, C. K. (2012). *Modeling Brand Switching in Consumers Products*. Journal of Economics and Sustainable Development, Vol.3, No.12, pp.82-86.
- Baker, MJ dan Saren M. 2010. *Marketing Theory 2nd Edition*. London (GB): Sage Publications Inc.randt
- Berger, C., Blauth, R., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., Pouliot, F., Richter, R., Rubinoff, A., Shen, D., Timko, M., Walden, D. 1993. *Kano's methods for understanding customer-defined quality*. Dalam The Center for Quality Management Journal, Vol. 2, No.4, pp. 3–36.
- Brandt, D.R. 2000. An “Outside-In” Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation. Dalam Jurnal White Paper Series, Vol. 2.
- Chatrin and Karlina, Sherly. 2007. *Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan brand switching terhadap bread boutiques di Supermal Pakuwon Indah (SPI)*. Surabaya. Bachelor thesis, Petra Christian University.
- [Disperindag] Dinas Perindustrian dan Perdagangan DIY. 2018. *Data Potensi IKM 2012-2018*. Yogyakarta.
- Irawan, H. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Merek Pemenang ICSA*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [Kemenristek] Kementerian Riset dan Teknologi. 1994. *Roti manis*. Dalam Jurnal Teknologi Pangan dan Gizi. 1(6):82-86.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler P dan Armstrong G. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi ke-12 Jilid 1*. Jakarta (ID): Erlangga.
- Kotler, P., and Kevin L. K. 2012. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th ed*. Prentice Hall, New Jersey.
- Kuo, Y.F., Chen, J.Y., Deng, W.J. 2012. *IPA-Kano model: a New Tool for Categorizing and Diagnosing Service Quality Attributes*. Dalam Jurnal Total Quality Management and Business Excellence.
- Kurniati, Eka, Evanila Silvia dan Zulman Efendi. 2016. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kue Bayat Bengkulu*. Dalam Jurnal Teknologi Dan Industri Pertanian Indonesia vol. 6 no.2.



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN ROTI DI SHOLAWAT BAKERY (STUDI DI CV Satria Sejahtera, Bantul, Yogyakarta)**

Aulia Fasya Baehaqi, Ir. Pujo Saroyo, M.Eng.Sc.; Dr. Novita Erma Kristanti, STP. MP.

Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Kraus, Ulrike dan Ruth Mader. 2004. *The Book The World of Bread History*. Arlington: U.S. Wheat Associated.

Maric A, Arsovski S dan Mastilovic J. 2009. *Contribution to the improvement of products quality in baking industry*. Serbia (RS): International Journal for Quality Research. 3(3):209-216.

Sari Roti. 2018. Laporan Tahunan 2018. Bekasi : PT Nippon Indosari Corpindo Tbk.

Sauerwien, E., Bailkom, F., Matzler, K., Hinterhuber, H.H.. 1996. *The Kano model: how to delight your customers*. Dalam International Working Seminar on Production Economics, Innsbruck, Austria, pp. 313-327.

Setyawan H. 2006. *Analisis sikap dan preferensi konsumen dalam pembelian produk bakery tradisional Kartika Sari Bakery Bandung* [skripsi]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.

Siregar, Syofian. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta : Kencana.

Standar Nasional Indonesia. SNI 01-3751-2006. *Tepung terigu sebagai bahan makanan*. Jakarta (ID): Badan Standardisasi Nasional.

Sufi, S. Y., 1999. *Kreasi Roti*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Tikkanen I dan Vaariskoski M. 2010. *Attributes and benefits of branded bread: case Artesaani*. Bristol (GB): British Food Journal. 112(9):1033-1043.

Wahyudi, Agustinus Sri. 1996. *Manajemen Strategik Pengantar erpikir Strrategik: Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Zulganef. 2006. *Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya Menggunakan AMOS 5*. Bandung : Pustaka.