

### Daftar Pustaka

- Abdillah, W., & Jogiyanto, H. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. In book.
- Bhote, Keki R, (1996). *“Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty : The Key to Greater Profitability”*, AMACOM, New York.
- Cooper, E & Schindler, S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Cooper, E & Schindler, S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Eisingerich, A. B., & Rubera, G. (2010). *Drivers of brand commitment: A cross-national investigation*. Journal of International Marketing. <https://doi.org/10.1509/jimk.18.2.64>
- Ghozali, I. (2006). Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP. In *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). *An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research*. *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Hair, Joseph F. (2010). *Multivariate Data Analysis*, 7th Edition. New York: Prentice Hall International, Inc.
- Horax, Michelle., Sanjaya, Lucy., Pratiwi, Jessica., dan Yosephine, Agnes. (2017). *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual)*. *Jurnal Metris* 18 (2017) 65–74.

Website Indomaret : [www.Indomaret.co.id](http://www.Indomaret.co.id) per Agustus 2020 Blog Barantum Bisnis dan Marketing : <https://www.barantum.com/blog/tren-bisnis-ritel/> per Agustus 2020

Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA

Hussein, A. S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares dengan SmartPLS 3.0*. Universitas Brawijaya.

Iddrisu A.M.. (2015). *Assesing The Impact Of Service Quality On Consumer Loyalty: A Case Study Of The Cellular Industri Of Ghana*. British Journal Of Marketing Studies. Vol. 3, No.6, pp.15-30.

Imanuel, Brilliance Hymy dan Tanoto, Sherly. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel*. AGORA Vol. 7, No. 1, (2019)

Irwansyah, Ahmad dan Mappadeceng, Riko. (2018). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Pada Toko On Line Buka Lapak*. J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains) Vol.3 No.2, Oktober 2018

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2018). *Principles Of Marketing*, 17th Edition, Pearson Education Limited, United Kingdom, CM17 9NA.

Kuncoro, Mudrajad (2011). *Metode Kuantitatif; Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi keempat. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Lovelock, Christopher., Patterson, P. dan Wirtz, J. (2015). *Services Marketing: An Asia-Pasific and Australian Perspective*, Sixth Edition, Pearson, Australia.

- Lusiah, Djatmiko Noviantoro, dan Adhitya Akbar. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*/Volume XXIV, No. 02 July 2019: 213-226
- Lusiah., Noviantoro, Djatmiko dan Akbar, Adhitya. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online. *Jurnal Ekonomi*/Volume XXIV, No. 02 July 2019: 213-226
- Nisfiannoor, Muhammad. (2009). *Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Nurmala, Kiki Amelia. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Dunkin' Donuts Di Surabaya Dan Sidoarjo)*. *BISMA – Bisnis dan Manajemen* –Volume 9 No. 1 Oktober 2016
- Samsudin. (2018). *Analisis Loyalitas Pelanggan di Nutrifood Kotamadya Bogor*. *Jurnal Transparasi* Vol.1, No.2, Desember 2018, pp. 179-193
- Sanaji, Evi Rahmawati. (2015). *Pengaruh Customer Engagement Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Merek Serta Dampaknya Pada Loyalitas Merek*. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen* Vol 15, No. 2, Juli – Desember 2015.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis* Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Siregar, Nurintan Asyiah. (2019). *Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Ditoko Abang Adik*. *Jurnal Benefita* 4(2) Juli 2019 (363-376)
- Subagiyo, Rokhmat dan Adlan, Aqim. (2017). *Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty*. *Jurnal Ekonomi Modernisasi* <http://ejournal.unikama.ac.id/index.php/JEKO> JEM 13(1) 2017, 1-15

- Sudarso, Andriasan. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2013). "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". <https://doi.org/10.1>. In Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
- Sunyoto, Danang. (2013) "Teori Kuisisioner dan Analisis Data" untuk pemasaran dan perilaku konsumen. 2013: Graha Ilmu
- Thungasal, Chandra Eddy. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari*. Agora Vol.7, No.1 (2019)
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2016). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi, Andi Offset*, Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6<sup>th</sup> ed. Mc.Graw-Hill. Boston