

DAFTAR REFERENSI

- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*. 1(2).
- Amin, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswajawa. Pressindo.
- Barry, B., & Joel R. E. (2014), *Retail Management Edisi 16 Pendekatan Manajerial Global Buku 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Bob, S. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Chen, H. S., & Hsieh, T. (2011). A Study of Antecedents of Customer Repurchase Behaviors in Chain Store Supermarket. *The Journal of International Management Studies*, 6 (3), 537-544. Retrieved from ScienceDirect Journal Database.
- Claudia, M. (2017). Analisis Pengaruh Harga, Suasana Toko, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, diunduh dari https://repository.usd.ac.id/17774/2/132214138_full.pdf pada tanggal 21 Februari 2021.
- Daryanto., & Setyobudi. (2014). *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Gramedia.
- Dharma, R. (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang, *Jurnal EKOBISTEK*. 6(2).
- Donni, J. P. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi* 21(1).
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferrinadewi, E. (2005). Pengaruh Tipe Keterlibatan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek dan Dampaknya Pada keputusan Pembelian: Jakarta.
- Gautama, V., Surjani, R. M., & Hidayat, M. A. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di Papaya Fresh Gallery Margorejo Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 1(1)pp1–15.

- Ghozali, I. (2016), Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo. *Jurnal PPKM UNSIQ I.* 40-54.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hawkins & Mothersbaugh. (2013). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Heryati, E. (2015). Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Private Brand terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hypermart Puri Jakarta. *Jurnal Komunikologi.* 12 (1).
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.* 11(1). DOI: <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.%2059-72>.
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. Skripsi. UIN Yogyakarta. diunduh dari <https://core.ac.uk/download/pdf/78033504.pdf> pada tanggal 21 Februari 2021.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Kevin, K. L. (2016). *Marketing Management 16 edition*. New Jersey: Pearson.
- Laely, N. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen.* 3(2) 61 – 74.
- Listiono, F. L. S. & Sugiarto, S. (2015), Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening di Libreria Eatery Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra.* 1(1).
- Maharani, Y. T., & Zaini, A. (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Distro Redzone T-Shirt Maker), *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis.*
- Mardikawati W., & Farida N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis.* 2(1). 64-75.
- Mullins, J. W., & Walker J. O. C. (2013). *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach, 8th Edition*. McGraw-Hill International Edition.

- Normasari, Selvi, et all. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 6(2).
- Pardede, R., & Manurung, R. (2014). Analisis Jalur Teori dan Aplikasi dalam Riset Bisnis. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Peter, J. P., & Olson, J. (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Prabowo, B. (2008). Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada PT. Astra Surabaya. *Jurnal Ilmu Sosial*. 4(1).
- Rakhman, R., Farida, N., & Listyorini, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pelanggan CV.AHASS Brahma Motor. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.3(4) pp. 57-69
- Riduwan., & Kuncoro. (2011). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis. (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Rudika. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sangadji, E. M. & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai. Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Setiawan, M. B., & Ukudi. (2007). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. 2(3).
- Schiffman., & Kanuk. (2015). *Consumer Behavior*. 11th Edition. Global Edition.
- Soegoto, H. (2011). Pengaruh Nilai dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas. *Majalah Ilmiah Unikom*. 7(2).
- Solomon, M. R. (2015). *Consumer Behavior: Buying, Having and Being*, 11th Edition. New Jersey: Prentice-Hall.
- Styana, C. (2017). Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko Koperasi Serba Usaha Karyawan Pemerintah Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: CV Alvabeta.
- Sutisna., & Pawitra. (2009). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

- Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian, Populer & Praktis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widoretno. (2014). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Ritel Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Berbelanja Di Giant Hypermarket Kota Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*. 6(2) 99–109.
- Wu, K.-W. (2011). Customer Loyalty Explained By Electronic Recovery Service Quality : Implications Of The Customer Relationship Re-Establishment For Consumer Electronics E-Tailers. *Contemporary Management Research*. 7(1)21– 44.
- Zena, P. A., dan Hadisumarto, A. D. (2012). The Study Of Relationship Among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction, And Customer Loyalty. *ASEAN Marketing Journal*. 4(1)37–46.