

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan*. Cetakan ke 1. Yogyakarta: BPFE
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Jakarta: Rajawali Press
- Dachlan, Usman. 2014. *Panduan Lengkap Structural Equation Modeling*. Edisi Pertama. Semarang: Lentera Ilmu
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Yrama Widya
- Griffin, Jill. 2007. *Customer Loyalty*. Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta: Erlangga
- Harianto, David dan Subagio, Hartono. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 1, No. 1, Hal. 1-8
- Heryati, Euis, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Private Brand Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hypermart Puri Jakarta*. Jurnal Komunikasi. Vol. 12, No. 1
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan ke 4. Bandung: Alfabeta
- Keller, Kevin Lane. 2013. *Strategic Brand Management*. Edisi Keempat. England: Pearson Education
- Khotimah, Chusnul, Suharyono, dan Hidayat, Kadarsiman. 2016. *Pengaruh Relationship Marketing dan Brand Image Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Terhadap Pelanggan Indihome PT. Telkom, Tbk. STO Klojen Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 36, No. 1
- Kotler, Phillip dan Keller Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. (sabrang, Bob). Jakarta: Erlangga
- Kumowal, Rivo Christian dan Tumiwa, Johan. 2016. *The Effect of Store Brand Image and Service Quality Towards Customer Loyalty At Freshmart Superstore Manado*. Jurnal EMBA. (Online), Vol. 4, No.1, Hal. 306-314

- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Pratikum Metode Riset Bisnis*. Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat
- Manarisip, Rambo, 2013. *Retailing Mix dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Freshmart Superstore Bahu Mall Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 1, No. 1, Hal. 242-251
- Montolalu, Marcelitha T, 2013. *The Impact of Service Quality and Price To Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Swiss-BelHotel Maleosan Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 1, No. 4, Hal. 1491-1498
- Noor, Juliansyah. 2015. *Analisis Data Penelitian Ekonomi dan Manajemen*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Grasindo, anggota Ikapi
- Pardede, Ratlan dan Manurung, Renhard. 2014. *Analisis Jalur (Path Analysis) Teori dan Aplikasi dalam Riset Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pongoh, Melysa Elisabeth. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel Di Kota Manado*. Jurnal EMBA. Vol. 1, No.4
- Rangkuti, Freddy. 2011. *Riset Pemasaran*. Cetakan ke 11. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. 2014. *Path Analysis (Analisis Jalur)*. Cetakan Keenam. Bandung: Alfabeta
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sawitri, Ni Putu, Yasa, Ni Nyoman Kerti, Jawas, Abdulah. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation Di Ubud*. Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausaah. Vol. 7, No. 1
- Sihombing, Maddalena, Lestari, Retno Budi, dan Djatikusuma, Edin S. 2014. *Analisis Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Carrefour Palembang Square Mall*. Jurnal Ilmiah STIE MDP. (Online), Vol. 4, No. 1
- Sudaryono. 2014. *Perilaku Konsumen*. Cetakan Pertama. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Cetakan ke 15. Bandung: Alfabeta

_____. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke 15. Bandung: Alfabeta

Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen(Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS

_____ dan Susanti, Eka Fathonah. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS

Suharsimi, Arikunto. 2013. *Manajemen Penelitian*. Cetakan Keduabelas. Jakarta: Rineka Cipta

Sukandarrumidi. 2012. *Metodelogi Penelitian*. Cetakan ke 4. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2015. *Pelanggan Puas Tak Cukup*. Edisi Pertama. Yogyakarta: CV Andi Offset

Tjokroaminoto, Jesicca dan Kunto, Yohanes Sondang. 2014. *Analisis Pengaruh Brand Image dan Company Image Terhadap Loyalitas Retailer Studi Kasus PT Asia Paramita Indah*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 2, No. 1, Hal. 1-11

U.S, Supardi. 2013. *Aplikasi Statistik Dalam Penelitian Konsep Statistik yang Lebih Komprehensif*. Edisi Revisi. Jakarta: Change Publication

Yulianti, Ni Made Dhian Rani, Suprpti, Ni Wayan Sri, dan Yasa, Ni Nyoman Kerti. 2014. *Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Pada Cricle K Di Kota Denpasar*. Jurnal Management Strategi Bisnis dan Kewirausahaan. Vol. 8, No. 1

Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen*. Cetakan ke 1. Bandung: CV Pustaka Setia

www.atkearney.com/consumer-products-retail/global-retail-development-index diakses pada 16 November. Pukul 15:34:03 WIB

www.imacaward.com di akses pada 13 November 2016. Pukul 22:10:40 WIB

www.marketing.co.id diakses pada 13 November 2016. Pukul 23:01:07 WIB

www.servicequality-award.com diakses pada 16 November 2016. Pukul 19:57:55 WIB