

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Ariani, Wahyu. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Armstrong dan Philip Kotler. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Kedelapan Jilid 2*. Erlangga, 2001.
- Armstrong dan Philip Kotler. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Keduabelas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Bart Van Looy, Paul Gemmel & Dierdonck. *Services Management: An Integrated Approach second edition*. FT Pentice Hall, 2003.
- Bateson dan K. Douglas Hoffman. *Services Marketing: Concepts, Strategies & Cases Fifth Edition*. USA Cengage Learning, 2017.
- Bitner dan Valerie. A. Zithaml. *Service Marketing: Integrating CustomerFocus Across The Firm Third Edition, International Edition*. Mc.Graw Hill, 2004.
- Boyd, Harper. *Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Fitzsimmons, James. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology 7 Edition*. Mc. Graw Hill, 2010.
- Irawan dan Basu Swastha. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2008.

- Kachwala dan Mukherjee. *Operations Manajemen and Productivity Techniques*. PHI Learning Private Limited. 2009.
- Kanuk dan Leon G. Schiffman. *Consumer Behavior Eighth Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall Inc, 2004.
- Keller dan Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran Edisi Keduabelas Jilid 2*. PT Indeks, 2007.
- Keller dan Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks, 2009.
- Kotler dan Gary Armstrong. *Marketing : An Introduction 8/e*. Pearson Prentice hall, 2007.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control Ninth Edition, International Edition*. Prentice Hall, 1997.
- Michael Levy, Barton & Beitelspacher. *Retailing Management Eight Edition*. Mc Graw Hill, 2012.
- Minor dan John. C. Mowen. *Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Mitchell dan Hall. *Wine Marketing:A Partical Guide*. Burlington: Elsevier, 2008.
- Muljono dan Djaali. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo, 2008.
- Ramneek Kapoor, Justin Paul & Biplap Halder. *Service Marketing: Concepts & Practices*. New Delhi: Mc Graw Hill Education Private Limited, 2011.

- Render dan Cengiz Haksever. *Service Management: An Integrated Approach To Supply Chain Management and Operations*. Pearson Education Inc, 2013.
- Setiadi, Nugroho. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi Untuk strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Shepard, Aaron. *Pod For Profit*. Washington: Friday Harbour, 2010.
- Siregar, Syofian. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Sudjana. *Metoda Statistika*. Bandung: PT. Tarsito, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi Mixed Methods* . Bandung: Alfabeta, 2014.
- . *Statistika untuk Penelitian* . Bandung: Alfabeta, 2007.
- Suharno dan Sutarso, Yudi. *Marketing in Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Sulistiyowati, Leny. *Panduan Praktis Memahami Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010.
- Walker dan Boyd. *Marketing Management: A Strategic Approach*. Tokyo: Toppan Co, 1992.
- Weitz dan Michael Levy. *Retailing Management Fifth Edition*. Mc. Graw Hill, 2004.
- Widjaja, Bernard T. *Lifestyle Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009.
- Wright dan Christopher Lovelock. *Principles of Service Marketing and Management*. Prentice Hall: Library of Congress, 1999.

Zaharudin, Harmaizar. *Menggali Potensi Wirausaha*. Bekasi: CV. Dian Anugerah Prakasa, 2006.

Zeithaml dan Bitner. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm 5 Ed, International Ed*. Mc.Graw Hill, 2009.

Jurnal :

Faridha Anggraeni dan Prijati dengan judul “Pengaruh Promosi, Diskon dan *Impulse Buying* Terhadap Keputusan Pembelian *Hypermarket* PTC Surabaya”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 05, Nomor 07, tahun 2016, ISSN: 2461-0593.

Rizky Y.S Emor dan Agus Supandi Soegoto dengan judul “Pengaruh Diskon, Citra Merek, dan *Servicescape* Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Indomaret Tanjung Batu”. *Jurnal EMBA*, Vol. 3, No. 2, Tahun 2015, ISSN: 2303-1174.

Yildirim Yildirim dan Orcun Aydin dengan judul “*Investigation of the Effects of Discount Announcements on Consumer’s Purchase Decisions: A Case Study in Supermarket*”. *Elsevier Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 62, No. 1, September 2012, ISSN: 1877-0428.

Sheetal Patil dengan judul “*Impact of Retail Servicescape on Buying Behavior*”. *BVIMSR’s Journal of Management Research*, Vol. 6, Issue 1, April 2014, ISSN: 0976-4739, Pages 10-17.

Internet :

<https://indomaret.co.id/korporat/seputar-indomaret/peduli-dan-berbagi/2014/01/16/sejarah-dan-visi/>. Diakses tanggal : 27 Januari 2017.

<http://www.kompasiana.com>, Pengalaman Komplain Di Indomaret. 2017 (http://www.kompasiana.com/ayikastrid/pengalaman-komplain-di-indomaret_551ada1781331132019de1d9) (diakses pada tanggal 27 Januari 2017).

<http://rumahpengaduan.com>, Air Galon Indomaret *Cleo* Berlumut Dan Kotor. 2017 (<http://rumahpengaduan.com/2013/06/18/air-galon-indomaret-cleo-berlumut-dan-kotor/>) (diakses pada tanggal 27 Januari 2017).

<http://rumahpengaduan.com>, Ketidakjujuran Kasir Indomaret. 2017
(<http://rumahpengaduan.com/2013/05/27/ketidakjujuran-kasir-indomaret/>)
(diakses pada tanggal 27 Januari 2017)

<https://www.kaskus.co.id>, Keluhan Terhadap Kasir Indomaret Randudongkal II.
2017
(<https://www.kaskus.co.id/thread/541456e1a4cb17b1528b4574/keluhan-terhadap-kasir-indomaret-randudongkal-ii/>) (diakses pada tanggal 27 Januari 2017)