

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Firdayanti “Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Home Industry Moshimoshi Cake Samarinda)” e-Journal Administrasi Bisnis, 2015.
- Alma, Buchari. 2003. Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Bhaskar N. Udaya. “*Impact of Service Quality on Apparel Retail Customer Satisfaction- A Study of Select Metropolitan City*” *Journal of Management Research* Vol. 3, No. 2. 2011.
- Berman, Barry and Evans. (2007). *Retail Management : A Strategic Approach. 10th ed. New Jersey: Prentice Hall.*
- C.N. Krishna Naik (2010). “*Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*” *European Journal of Social Sciences* – Volume 16, No 2
- Dian Ningsih. Skripsi. Analisis Pengaruh Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Convenience Store 7-Eleven manajemen fakultas ekonomi dan bisnis 2013.
- Dita Amanah. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan. Jurnal Keuangan & Bisnis Volume 2 No. 1, Maret. 2010
- Fandy Tjiptono, 2005. Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia Publishing.
- FandyTjiptono. (2005). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. (2015). Strategi Pemasaran Ed. 4. Yogyakarta:Andi.
- Ferdinand, A.(2006) *Structural equation modeling* dalam penelitian manajemen : Aplikasi model-model rumit dalam penelitian untuk Tesis Magister. Semarang.
- Griffin , Jill. (2005). *Customer Loyalty*, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Greifie Lumintang. Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Holland Bakery Boulevard Manado. Jurnal EMBA Vol.3 No.1 Maret 2015.
- Hair et.al. (2010). *Multivariate Data Analysis 7th ed. New York: Mcmillan*.

- Hermawan Haris “Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen dalam Pembelian Roti Ceria Di Jember” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* Vol. 1 No. 2 Desember 2015.
- Haryo Santoso, (2006) Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual Six-Sigma atau Servqual-QFD, Universitas Diponegoro: Semarang.
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. 2013. Pengertian dan 15 Jenis Industri Kreatif di Indonesia. Diakses dari www.kemendag.go.id. 15 Maret 2016.
- Kotler dan Armstrong. (2015). *Marketing an Introduction*. 12nd ed. USA: Pearson Education Inc.
- Kotler dan Armstrong. (2014). *Principles of Marketing*. 15th ed. USA: Pearson Education Inc.
- Kotler dan Keller. (2016). *Marketing Management*. 15Ed. USA: Pearson.
- Kusumanegara, Tahta Erlangga & Sutopo. Analisis Pengaruh Harga, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Melakukan Pembelian di Baskin Robbins Ice Cream Mal Ciputra Semarang. *Jurnal Manajemen Universitas Diponegoro*. 2012.
- Lovelock dan Wirtz. (2011). *Service Marketing: People, Technology Strategy*. 7th ed. USA: Pearson
- Marshall dan Johnston. (2015). *Marketing Management*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill
- Malhotra dan Naresh K. (2010) *Marketing Research an Applied Orientation*. 6th ed. United States: Pearson Education.
- Malhotra dan Naresh K. (2009) Riset Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks.
- M. Anisul Islam et al. *Service quality, customer satisfaction and customer loyalty analysis in Bangladesh apparel fashion retail: an empirical study*. *International Journal of Fashion Design, Technology and Education* Vol. 5, No. 3, November. 2012
- Mowen, John C. & Mihael Minor, 2002. *Perilaku Konsumen*, jilid 1, Terjemahan, Jakarta: Erlangga.
- McCarthy, E. Jerome. *Essentials of Marketing*. Richard D. Irwin, Inc. 1982.
- Muhammad Khalilur Rahman. *Customer Satisfaction as an Antecedent of Customer Loyalty in Malaysian Retail Marketing*. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2014.

- P.C.S. Rajaram et al “ *Measuring retail service quality on india department store International Journal of Business Management and Economic Research(IJBMER)*, Vol 5.1. 2014.
- Putri Rahayu Suciana. Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja (Studi Kasus Pada Pelanggan Gelael Supermarket Ciputra Semarang) Skripsi Universitas Negeri Diponogoro 2013
- Priyatno. (2010). Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS. Yogyakarta: Gava Media.
- Rangkuti, Freddy (2009) Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus *Intergrated Marketing Communication*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Richard Chinomona, *Does Customer Satisfaction Lead to Customer Trust, Loyalty and Repurchase Intention of Local Store Brands? The Case of Gauteng Province of South Africa* . Mediterranean Journal of Social Sciences Vol. 5 No. 9. 2014.
- Riswanto Dan Yohanes. “Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1. 2014.
- Runtunuwu, Oroh, & Taroreh. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. Jurnal EMBA Vol.2 No. 3. September 2014
- Sanusi. (2011). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran. (2007). Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta : Salemba Empat.
- Sofyan Yamin dan Heri Kurniawan (2009). *Stuctural Equation Modeling Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel – PLS*. (Jakarta : Penerbit Salemba Infotek)
- Sugiyono. (2013). Statika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Siswoyo Haryono dan Parwoto Wardoyo (2014) *Structural Equation Modelling* (Bekasi : Intermedia Personalia Utama.
- Tjan Silvia, *The impact of Marketing Mix On Customer Loyalty Towards Plaza Indonesia Shopping Center, Journal International Business Management* Vol. 3, No. 2. 2015.

Wibowo, S.F. dan Karimah, M.P. Pengaruh Iklan Televisi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Sabun Lux (Survei pada Pengunjung Mega Bekasi Hypermall). (Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI). Vol. 3, No. 1. 2012.

Yuen F.T Euphemia. *The effect of retail service quality and product quality on customer loyalty. Journal of Marketing & Customer Strategy Management . 2010*

Wirtz & Lovelock, *Services Marketing: People, Techonology, Strategy. Seventh Edition* (United States : Pearson Education, Inc ., 2011)

Zeithaml, Bitner & Gremler. (2012) *Service Marketing. New York*