DAFTAR PUSTAKA

Bricci L, Fragat A, Antunes J. 2015. *The Effect of Trust, Commitment and Satisfaction on Customer Loyalty in the Distribution Sector. Journal of Bussiness Economic and Management. Volume* 4 *number* 4, PP : 386-392.

Budi Astuti, Abkhoro Fasta Wantono. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di OMI Market Nuklida Yogyakarta. Aplikasi Bisnis Vol 16 No 2, PP : 2081-2092.

Dr. Nischay, K. Upamannyu, Candra Gulati, Ankita Chack, Gunvinder Kaur. 2015. *The Effect of Customer Trust on Customer Loyalty and Repurchase Intention : The Moderating Influence of Received CSR in the Distribution Sector*. *International Journal f Research in IT, Management and Engineering*. *Volume* 5 *number* 4, PP : 1-31.

Endang Tjahjaningsih. 2015. Pengaruh Citra dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang. Media Ekonomi dan Manjemen.Vol 28 No 2, PP : 13-27.

Fandi, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta : Andi Publisher.

Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.

Hair, Jr et al. 2010. *Multivariate Data Analysis (7th ed). United States : Pearson.*

Hasan. 2013. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan.* Yogyakarta : CAPS *(center of academic publishing service).*

Henriawan, Desan. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur). Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 6 No. 2, PP : 71-82.

J. beneke C, Hayworth, R Hobson, Z. Mia. 2015. *Examing The Effect of Retail Service Quality Dimentions on Customer Satisfaction and Loyalty : The Case of the Supermarket Shopper. International Journal Of Acta Commercii* Vol 3 No 2, PP : 27-43.

Kotler, Philip & Amstrong, Gary. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Principles of Marketing.* Edisi 12, jilid 1. Jakarta : Erlangga.

Kotler, P, and Keller, K. L. 2012. *Manajemen Pemasaran.* Jilid kesatu. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Manajemen*. 15th Edution New Jersey : Person Practice Hall.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jakarta Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta : Salemba Empat.

Margono, Supayitno, Sutarno. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Pelanggan Toko Grosir Mursid). Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol 16 No 1, PP : 68-76.

Mowen, John C, Michael Minor. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.

Ninh Nguyen, Hong Long Nguyen, Tuan Khanh Caol & Thi Thu Hoai Phan. 2016. *The Influence Service Quality on Customer Loyalty Intention : A Study in the Vietnam Ritail Sector. International Journal of Asian Social Asia. Volume 2 Number 2*, PP : 112-119.

Novandy, N Rachma, Afi Rahmat. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Ramayana Departement Store Mall Dinoyo City Malang. E-Jurnal Riset Manajemen Vol 1 No 1, PP : 1-12.

Pari Tatar. 2016. *Impact Of Price Distributions Cahnnel and Promotions on Loyalty in Industrial Markets. International Academic Journal of Psychologi and Educational Studies. Volume1 Number*2, PP : 83-93.

Salim, Kenny Febriana et al. 2016. Pengaruh Customer Experience dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Di TX Travel Klampis, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 322-340.

Satnam Ubeja. 2014. *A Study of Sales Promotion Mix on Customer Satisfactionwith Reference to Shopping Malls in Indore. Global Journal of Finance and Management. Volume* 6 *Number* 3, PP : 245-252.

Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi Publishing.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Suharno dan Yudi Sutarso. 2010. *Marketing in Practice.* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Surni, Sulaiman. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Di Swalayan Sena Rebung Blangkejeren. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis Vol 4 No 2, PP : 184-198.

Timotius Hendra, Achmad Helmy Djawahir, Atim Djazuli. 2017. Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Giant Supermarket Sawojajar, Kota Malang). Jurnal Bisnis Dan Manajemen Vol. 4 No.2, PP : 129-141.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa.* Malang : Bayumedia Publishing.

Widiyanto Bangun Prasetyo. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Swalayan Luwes Purwodadi). Jurnal Aplikasi Bisnis Vol 5 No 4, PP : 1-13.

Wiji, Sicily Sri Astuti, Erma Wahyuningtyasih, Endah Winarti, Chicilia Nova Yatna. 2016. Pengaruh Atmosfer Toko dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Centro Departement Store di The Plaza Semanggi. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol 3 No 2, PP : 1-13.

Yanti Murni. 2018. *Analysis of the Influence of Trust, Easiness in Shopping, Product Quality to Customer Satisfaction to Increasiness in Shopping Customer Loyalty Online Shopping. Intenational Journal of Economic Business and Management. Volume2 Number4*, PP : 50-64.

Zulian Yamit. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonosia.