

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdur Rokhim, N Rachma, Afi Rahmat Slamet, 2019, Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Coolio Barbershop Lowokwaru, Kota Malang), *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, hal 74-79.
- Adibah Hasna, Wahyu Hidayat, Sendhang Nurseto, 2015, meneliti dengan judul Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Swalayan Ada Setia Budi, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro* Vol1 No.2 Halaman 1-9.
- Ahmed Muneeb Mehta, 2020, How Brand Image and Perceived Service Quality Affect Customer Loyalty through Customer Satisfaction Ngumo Kariuk, 2015, The impact of brand image on customer satisfaction in Major Supermarkets In Nairobi County. *Journal chool of business, university of Nairobi*, Vol1No,4 Hal 1-27.
- Astried P, 2018, Hypermarket Customer Loyalty: Product Attributes And Image Mediated By Value And Customer Satisfaction, *Journal of Business and Retail Management Research (JBRMR)*, Vol. 13 Issue 2 Hal 84-97.
- Basu Swastha, 2012, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta
- Bitner, 2012, *Service Marketing*, 3 rd ed, Tata. McGraw Hill, New Delhi.
- Buchari Alma, 2015, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung.
- Cannon, Joseph. P, dkk, 2018, *Pemasaran Dasar*, Buku I Edisi 16, Salemba Empat. Jakarta.
- Colin, 2013, *Perilaku Konsumen*, Kencana, Jakarta.
- Deby Santyo Rusandy, 2018, Pengaruh *Brand Image* terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Titin Trenggalek, *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan* Volume 2 No. 1 Halaman 1-11.
- Esch, F.R., Langner, T., Schmitt, B. and Geus, P, 2016, Are Brands Forever? How Knowledge And Relationships Affect Current And Future Purchases. *Journal of Product and Brand Management*, Vol. 15 No. 2, pp. 98-105

- Esmaeil Pour and Sahebeh Barjoei, 2016, *The Effect Of Corporate Image On Customer Satisfaction Through Brand Equity*. Economics, vol. 6, no. 4, 2016, ISSN: 1792-7544. Halaman 95-109
- Fandy Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran*, Andy Offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2018, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta.
- Ferdinand, 2015, *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro. Semarang.
- Gilbert, 2013, *Retail Marketing Management*, Second Edition,. Prentice Hall.
- Griffin, 2012, *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Hair, 2015, *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey.
- Hurriyati, 2010, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Irawan, 2017, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Liberty, Yogyakarta.
- Jacobus, Triyono Arief Wahyudi, 2017, Pengaruh Physical Evidence, Harga dan Produk Terhadap Kepuasan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Hypermarket. *Journal NCBM*, Kalbis Institute ISBN 978-602-50503-0-5 Hal 1-16.
- Kismono, 2016, *Bisnis Pengantar. Fakultas Ekonomi dan Bisni*, UGM. Yogyakarta.
- Kotler Philip & Gary Armstrong, 2018, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Alih Bahasa Benyamin Molan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler Philip & Keller, 2019, *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas)*, Cetakan Ketiga, Indeks, Jakarta.
- Listiawati, Raden Irna Afriani, Tuti Solehan, 2017, Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Indomaret Suralaya, *International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER)* ISSN (Online): 2347-3878 Index Copernicus Value (2015): 62.86 | Impact Factor (2015): 3.791
- Mega Ayu dan Susi Hariyawati, 2018, Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan konsumen membeli, *Research Article: 2020 Vol: 24 Issue: 1* Halaman 1-11.

Nurafni, 2015, Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Swalayan Smart Pasir Pengaraian, *Journal school of business*, university of Nairobi Vol1No,4 Hal 1-27.

Nurus Safa'atillah, 2019, Pengaruh Faktor Kelengkapan Produk, Kualitas Produk Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Basmalah Market Karanggeneng Iltizam, *Journal Of Shariah Economic Research*, Vol. 3, No. 1, Halaman 1-13.

Nurus Safatilah, 2019, Analisis Pengaruh Faktor Kelengkapan Produk, Kualitas Produk dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Basmalah Market Karanggenen, *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan* Vol 3 (No 1) Hal 45-51.

Osman, Syuhaily., Fah, Benjamin C.Y., Foon, Yeoh S. 2016. *Simulation of Sales Promotions towards Buying Behavior among University Students*, International Journal of Marketing Studies, Vol. 3, No.3.

Paul T. Guruwo, 2015, Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector. *International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER)* ISSN (Online): 2347-3878 Index Copernicus Value (2015): 62.86 | Impact Factor (2015): 3.791.

Philip Kotler, 2014, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.

Raharjani, 2015, Analisis Faktor - faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)", *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, Vol. 2 No. 1 Hal 1-15.

Ramesh Neupane, 2015, The Effects Of Brand Image On Customer Satisfaction And Loyalty Intention In Retail Super Market Chain Uk., *Int. J. Soc. Sci. Manage.* Vol-2, issue-1: 9-26 DOI: 10.3126/ijssm.v2i1.11814

Rangkuti, 2016, *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Robinette Scott & Claire Brand., 2010, *Emotion Marketing: The Hall Mark Way of Winning Customer's For Life*. New York. McGrawHill International

Sangadji dan Sophia, 2013, *Perilaku Konsumen*, Andi, Yogyakarta.

Sevilla, 2013, *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: Remaja Rosda

Sheng-Wen Hsieh, Cheng ChihL Yu-Hao Lu, 2018, A Study on the Relationship Among Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction, and CustomerLoyalty–Taking‘ the Bao Wei Zhen Catering Minimarket Empirical Study . *International Conference of Organizational Innovation* Volume 1 No.2 Halaman 1768-1781.

Supranto, 2015, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta

Swastha dan Sukotjo, 2017, *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi. Ketiga, Liberty. Yogyakarta.

Tse dan Wislon, 2014, Model of Consumer Satisfaction Formation: An Extention, *Journal of Marketing Research*, Vol. 25, pp. 12-19.

Umar, 2015, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Widiawati, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Suatu Supermarket di Kota Bandung. *Jurnal KELOLA: Jurnal Ilmu Sosial*, Vol. 1 No. 1 tahun 2018 Hal 164-178.

\_\_\_\_\_, 2020, *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi*, UMK, Kudus.

