

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiyadi, M. Tri. (2008). *Pentingnya Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Alma, Buchari. (2005). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aryani, Dwi & Febrina Rosinta. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Universitas Indonesia.
- Berman, Barry, & Joel R. Evans. (2007). *Retail Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Dewi, Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR HOKI di Kabupaten Tabanan*. Thesis magister. Universitas Udayana, Denpasar.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam & Fuad. (2008). *Structural Equation Modelling: Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.0*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Keempat*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. Iqbal. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ma'ruf, Hendri. (2005). *Pemasaran Ritel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Handi, Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran. Edisi Mileinium*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid I dan II*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Phillip & Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. Jakarta: PT. Indeks.

- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2009). *Marketing Management (13th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Principles of Marketing. Global Edition. 14th Edition*. Pearson Education.
- Lamb, et al., (2001). *Pemasaran. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Levy, Michael & Weitz, Barton A., (2009). *Retailing management*. New York, America: McGraw-Hill/Irwin.
- Levy & Weitz. (2012). *Retail Management (8th ed.)*. McGraw-Hill International Edition.
- Lovelock, Christopher & Lauren Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Nastiti, R., Usman Effendi, & Wike Agustin Prima Dania. (2013). *Analisis Pengaruh Marketing Mix terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dengan Metode Structural Equation Modelling (SEM)*. Jurnal Penelitian. Universitas Brawijaya.
- Nazir, Moch. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Putri, Sany Eka. *Penduduk Kota Malang Bertambah 1,58 Persen Tiap Tahun*. Diambil pada November 30 2016, dari <http://suryamalang.tribunnews.com/2016/05/30/penduduk-kota-malang-bertambah-158-persen-tiap-tahun>
- Riduwan & Kuncoro, Engkos Achmad. (2008). *Cara menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta.
- Rinumpoko, Suharsono & Bambang Wijanarko. (2013). *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas di PT. Mina Wisata Islami dengan Pendekatan Structural Equation Modelling Partial Least Squares*. Jurnal Penelitian. Institut Teknologi Surabaya.
- Sangadji, E.M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Sarjono, Haryadi & Winda Julianita. (2011). *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta, Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah & Syihabudhin. (2008). *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Swastha, Basu. (2002). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua, Cetakan Kedelapan*. Jakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Utami, Christina Whidya. (2006). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Utami, Christina Whidya. (2010). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijanto, Setyo Hari. (2008). *Structural Equation Modelling dengan Lisrel 8.8 Konsep dan Tutorial*. Yogyakarta, Graha Ilmu.

Sumber lainnya:

www.Indomaret.co.id

geomarketingstrategic.com

smallbusiness.chron.com

