

DAFTAR PUSTAKA

- Basu, S. d. (2008). *Manajemen Pemasaran Moderen*. Yogyakarta: Liberty.
- charles W. Lamb, J. F. (2007). *Pemasaran* . New Jersey : Prentice Hall.
- Dulkhatif, A. T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Jasa Internet Study Pt Noken Mulia Tama Semarang. *Journal Of Management, Volume 2 No.2* .
- Evans, B. B. (2007). *Retail Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Evans, B. B. (2010). *Retail Management aA Strategic Approach*. United States Of America: Prentice Hall.
- Greenberg, P. (2010). *Customer Relationship Management*. Fourth Edtion McGraw - Hill.
- Griffin, J. (2009). *Customer Loyalty: How to learn It. How to Keep It*. Jakarta : Erlangga.
- Harminingtayas, R. (2012). Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan Permata Puri Ngalian Semarang . *JURNAL STIE SEMARANG, VOL 4, NO 3 (ISSN : 2252-7826)* .
- Heri Setiawan, M. M. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan . *Journal Of Management, Volume 2 No.2* .
- Kalalo, R. E. (2013). Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Matahari Dept. Store, Manado . *ISSN 2303-1174* .
- Keller, P. K. (2010). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 Edisi Ketiga Belas*. Jakarta : Erlangga.
- Keller, P. K. (2011). *Marketing Management Edisi 14, Global Edition* . Person Prentice Hill.
- Ma'ruf, H. (2005). *Pemasaran Ritel* . PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Naresh, M. K. (2010). *Marketing Resach : An Applied Orientation Sixth Edition Pearson Education* .
- Oliver, R. (2010). Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing, Vol 63*.

- Saleh, A. M. (2010). *Public Service: Communication* . Malang : UMM press.
- Santoso, S. (2013). Pengaruh Kualitas elayanan Terhadap Loyalitaa Pelanggan laboratorium Klinik Populer Surabaya.
- Santoso, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laboratorium Klinik Populer Surabaya . *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 2 No. 6* .
- Setiawan, A. L. (2014). Analisa Analisa Pengaruh Service Quality Dan Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Kampoeng Kidz, Batu-Jawa Timur . *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*.
- Simamora, B. (2004). *Riset Pemasaran* . Jakarta: Gramedia Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis* . Bandung : Alfabeta .
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Seri Manajemen Usaha Sarana Pariwisata dan Akomodasi : Manajemen penyelenggaraan Hotel*. Bandung : CV Alfabeta .
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran* . Jakarta : PT. Buku Seru.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* . Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran edisi 4*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Utami, C. W. (2010). *Manajemen Retail*. Jakarta : Salemba Empat.
- Weitz, M. L. (2012). *Retailing Management 8th Edition* . United States of America : McGraw - Hill.
- Zulganef. (2008). *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis* . Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sumber Lain :

<http://katadata.co.id/berita/2016/12/29/asosiasi-pengusaha-ritel-targetkan-pertumbuhan-10-persen-di-2017>