

DAFTAR PUSTAKA

- Beneke, J., Hayworth, C., Hobson, R. dan Mia, Z. (2012). Examining the effect of retail service quality dimensions on customer satisfaction and loyalty: The case of the supermarket shopper. *Acta Commercii*, 2012. ISSN: 1680-7537.
- Berman, B. dan Evans, J.R. (2007). *Retail Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Chang, H., Lee, J., dan Tseng, M. (2008). The influence of service recovery on perceived justice under different involvement level – an evidence of retail industry. *Contemporary Management Research*, Vol. 4, No. 1.
- Dabholkar, P.A., Thorpe, D.I., dan Rentz, J.O. (2001). A measure of service quality for retail stores: scale development and validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24 (1), 3-16.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana.
- Ferdinand, A. (2005). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fisher, M.L., Krishnan, J., dan Netssine, S. (2006). Retail Store Execution: An Empirical Study. *A Conceptual Paper*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Graha, I Made Satya dan Wardana, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hardy's Negara. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5.2 (2016) : 309-334.
- Gounaris, S. (2008). Antecedents of internal marketing practice: some preliminary empirical evidence. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 19, No. 3, pp. 400 - 434.
- Hartono, J. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman Pengalaman*. Edisi Kelima. Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasibuan, M.S.P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

- Huang, M. (2009). Using service quality to enhance the perceived quality of store brands. *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 20, No. 2, pp. 241-252.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ivanauskiene, Neringa dan Justina Volungenaite. (2014). Relations between Service Quality and Customer Loyalty: An Empirical Investigation of Retail Chain Stores in Emerging Markets. *American International Journal of Social Science*, Vol. 3 No. 2; March 2014.
- Jamal, A dan Adelowore, A. (2008). Customer-employee relationship: The role of self-employee congruence. *European Journal of Marketing*, Vol. 42, pp. 1316-1345.
- Jimanto, R.B. dan Kunto, Y.S. (2014). 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), hlm. 1-7.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. (2012). *Marketing Management*. 14th Global Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Kusumawati, Andriani. (2011). Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan: Kasus Hypermart Malang Town Square (MATOS). *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, Vol. 3 No.1, Januari-Juni 2011.
- Ma'ruf, Hi. (2005). *Pemasaran ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ouhna, Laila dan Soumiya Mekkaoui. (2013). The Effect of Relationship Satisfaction in Customer Loyalty: Case Study of Moroccan Agri-Food Industries. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 4 No. 11, September 2013.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cetakan Ke-4. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*. Edisi II. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sunjoyo et al. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Cetakan Kedua. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.

- Terry, G. dan Rue, L. W. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2008), *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Top Brand Index 2016 Fase 2, diakses dari http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2016_fase_2 pada tanggal 3 September 2016.
- Unnisyak, Yunita. (2014). Mempertahankan Loyalitas Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan. (Studi Kasus Pada Salon Jhonny Andrean, Cabang Sri Ratu Pemuda, Semarang). *Jurnal Manajemen*. Universitas Dian Nuswantoro.
- Usman, H. (2011). *Manajemen: Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Utami, C. W. (2006). *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Utami, C. W. (2010). *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia)*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Valentino, J. (2013). Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Prima Swalayan Cabang Nganjuk. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Brawijaya.
- Vazquez, R., Rodriguez-Del Bosque, I.A., Ma Daz, A. dan Ruiz, A.V. (2001). Service quality in supermarket retailing: identifying critical service experiences. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 8, pp. 1-14.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus penelitian)*. Jakarta: Indeks.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yan, R., Yurchisin, J. dan Watchravesringkan, K. (2011). Does formality matter?: Effects of employee clothing formality on consumers' service quality expectations and store image perceptions". *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 39, No. 5, pp. 346 - 362.