

DAFTAR PUSTAKA

- American Society For Quality. (2010). *Quality Cost – What and How*. Milwaukee WI : ASQC Quality Cost Committee
- Annual Report PT Hero Group Supermarket,tbk, (2016-2018)
- Buttle, F. (2007). *Customer Relationship Management (Management Hubungan pelanggan) Concept and Tools*. Jakarta : Bayumedia Publishing
- Demirci Orel, F., & Kara, A. (2014). *Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. Journal of Retailing and Consumer Services, 21*, pp.118–129.
- Dewanthi, A., & Wulandari K., N. (2017). Peran Kepuasan Konsumen Dalam Memediasi Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 6*,pp. 1–31.
- Dynamics, G. (2005). *Consumer Consumer Behavior Behavior Consumer Consumer Behavior Behavior*. (6).
- Ferdinand, A. (2006). Metodologi Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2005). Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Loweinstein, Michael ., & Griffin, J (2001). *Customer Winback " How to Recapture Lost Customers and Keep Them Loyal "*. California : Jossey Bass, inc
- Hastuti, T., Nasri, M. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasahabh: Aplikasi Servqual Model pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang
- Hawkins, D.L., dan Mothersbaugh, D. L. (2016) *Consumer behaviour: Building mrketing strategy*. Boston: McGraw-Hill Irwin
- Hia, D.Y. (2016). Pengaruh Nilai Pelanggan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di D'Ladies Padang
- Hosseini, S. M., Rozen, G., Saleh, A., Vaid, J., Biton, Y., Moazzami, K., Ruskin, J. N. (2017). Catheter Ablation for Cardiac Arrhythmias: Utilization and In-

Hospital Complications, 2000 to 2013. *JACC: Clinical Electrophysiology*, 3(11), pp.1240–1248.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Pasar>

Kartajaya, H. (2002). *Hermawan Kartajaya on Marketing*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson Education

Kusumawati, A. (2011). *Analysing The Influence Of Experiential Marketing On Customer Satisfaction and Loyalty: The case of Hypermart Malang Town Square (MATOS)*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, 3(1), pp.75–86.

Mowen, J. (2000). *the 3M Model of Motivation*.

Normasari, S., Kumadji, S., Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan

Pandin, M. L. (2009). Potret Bisnis Ritel Di Indonesia : Pasar Modern. *Economic Review*, (215), 1–12.

Parasuraman, A., Zeithaml., V.A., dan Berry, L. L. (1985). *A conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research Paper*, 49(4), 41-50

Puspa, R., Manajemen, J., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Bangsa, B. (1994).

Ramadhan, M. G., & Oesman., Y. M. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pleanggan melalui Kepuasan Pelanggan

Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction* (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan). Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Ronald, T.V., & Dharmayanti, D. (2014). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening di Breadtalk Surabaya Town Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–12.

Rousan, A., & Mohamed, B. (2010). *Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality*

Schmitt, B. B. H. (1999). *How to Get Customers to Sense, feel, think, act, relate*. Free Press.

Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. L. (2015). Consumer Behavior, ELEVENTH EDITION. In *Consumer Behavior*.

Subagja, SE., MM., D. I. K., & Fitriani, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Serba Ada Matahari Di Pondok Gede Plaza Kota Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(3).

- Sugiono. (2014) Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). ALFABETA, CV.
- Swastha, B ., Handoko, T. H (1982) Manajemen Pemasaran “Analisa Perilaku Konsumen”. Yogyakarta : Bina Usaha, CV.
- Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2001). Consumer perceived value: The development of a multiple item scale. *Journal of Retailing*, 77(2), 203–220.
- Tjahjaningsih, E. (2016). Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang). *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 28(2), 13–27.
- Tjiptono, F. (2011). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, C., Gregorius, A., Adriana, D (2008) Pemasaran Strategik. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Wantara, P. (2013). *Using Structural Equation Modelling to Evaluate the Service Quality, Satisfaction and Customer's Loyalty in Hypermart Department Store, Bangkalan, Indonesia*. 13(8).
- Wardhana, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Bengkel Resmi Terhadap Nilai Pelanggan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan (Suatu Survey Pada Pelanggan Bengkel Resmi Kendaraan Mpv Di Bawah 2500 Cc Di Kota Bandung). *Jurnal Kebangsaan*, 2(3), 1–11.
- Wijanarko, K. S. (2014). Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan serta dampaknya terhadap Loyalitas
- Www.Giant.co.id
- Www.topbrand-award.com
- Yacob, Syahmardi, E., Rosita, S., Alhadey, H., & Mohameed, A. (2016). The Effect of Experiential Marketing on Customer's Brand Loyalty in Modern Retail Business: A Case Study of Jambi City in Indonesia. *International Journal of Management Sciences and Business Research ISSN*, 5(1), 2226–8235.
- Yacob, Syahmardi. (2013). Eksis di Bisnis Ritel : Strategi Melejitkan Daya Saing Minimarket Modern. Cimahi : Trim Komunikata
- Yu, T. Te. (2017). Corporate Brand Image and Customer Satisfaction on Loyalty: An Empirical Study of Starbucks Coffee in Taiwan. Chungyu Institute of Technology, Taiwan. *Journal of Social and Development Sciences*, 3(1), 24–32.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). Services marketing. In *McGraw-Hill series in marketing*.