



DAFTAR PUSTAKA

- Apipudin (2012), *Brand Switching Analysis dalam Industri Ritel Modern*, diakses tanggal 11 Oktober 2017, <http://www.frontier.co.id/brand-switching-analysis-dalam-industri-ritel-modern.html>
- Aprindo: *Industri Ritel Tumbuh Sekitar 10 Persen pada 2016*, diakses tanggal 11 Oktober 2017, <http://ekonomi.kompas.com/read/2016/12/28/172204826/aprindo.industri.ritel.tumbuh.sekitar.10.persen.pada.2016>
- Balla, Badr Elgasim, Siddig Balal Ibrahim, dan Abdel Hafiez Ali (2015), “*The Impact of Relationship Quality on Repurchase Intention Towards the Customers of Automotive Companies in Sudan*” *British Journal of Marketing Studies*, Vol. 3, pp. 1-15.
- Bank Mandiri, diakses tanggal 11 Oktober 2017, <http://www.bankmandiri.co.id>
- Baron Robert A. dan Donn Byrne (2004), *Psikologi Sosial*, Edisi Ke-10 (edisi Terjemahan), Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Cooper, Donald R., dan Pamela S. Schindler. 2014. *Business Research Method*. Twelfth Edition. New York: Mc Graw Hill International Edition.
- David W Cravens, Nigel F Piercy. 2013. *Strategic Marketing*. The Mc Graw- Hill Companies.
- Fen, Yap Sheau dan Lian, Kew Mei (2007), “*Service Quality and Customer Satisfaction: Antecedents of Customer’s Re-Patronage Intention*”. *Sunway Academic Journal*, Vol 4, pp. 59-73.
- Grace Debra dan Aron O’cass (2005), “*An Examination of The Antecedents of Repatronage Intentions Across Different Retail Store Formats*” *Journal of Retailing and Consumer Services* 12, pp. 227-243.
- Ghozali, Imam dan Fuad (2008), *Structural Equation Modelling*, Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.80, Edisi Ke-2, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Ghozali, Imam dan Hengky Latan (2014), *Partial Least Squares*, Konsep, Metode, dan Aplikasi menggunakan Program WarpPLS 4.0, Edisi Ke-2, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasan Ali (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.

Jessica dan Dergibson Siagian (2015), “*Pengaruh Emosi Positif terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan dan Daya Tarik Pengecer pada Lotte Mart Kelapa Gading Jakarta Utara*”, *Jurnal Management*, Vol. 5, no 1, pp.115-126.

Jones, Michael A. dan Kristy E. Reynolds (2006), “*The Role of Retailer Interest on Shopping Behavior*” *Journal of Retailing* 82, pp.115-126.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management* 15e, New Jersey : Pearson Prantice Hall.

Mowen, John C., dan Minor, Michael, (2002). *Consumer Behavior. 5th Edition*, Upper Saddle River, Prentice Hall, Inc., New Jersey

Perkembangan Lotte Mart, diakses tanggal 15 Oktober 2017, https://id.wikipedia.org/wiki/Lotte_Mart

Pengertian Puas Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses tanggal 15 Oktober 2017, <https://kbbi.web.id/puas>

Pengertian emosi, diakses tanggal 15 Oktober 2017, <http://dosenpsikologi.com/emosi-dalam-psikologi>

Schiffman, Leon G. dan Leslie Lazar Kanuk (2007), *Perilaku Konsumen*, Edisi Ke-7 (edisi Terjemahan), Jakarta: PT Indeks.

Suryani, Tatik (2008), *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Target omzet Lotte Mart, diakses tanggal 15 Oktober 2017, <http://industri.bisnis.com/read/20130926/12/165397/lotte-mart-incar-omzet-rp29-triliun-di-ri>

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

C

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Penulisan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Terblanche, Nic S. (2018), “*Revisiting the supermarket in-store customer shopping experience*”
Journal of Retailing and Consumer Services 40, pp. 48-59.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana (2016), *Pemasaran: Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy (2015), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi Offset.

Yuliani, Risa (2013), “Emosi Negati Siswa Kelas XI SMAN 1 Sungai Limau” *Jurnal Ilmiah Konseling*, Vol.2, no.1, pp. 151-155.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi oleh Undang-Undang © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.