



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2012), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta.
- Cahyani, I.D.A.I., (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap e-commerce marketing di mayaloka seminyak*. Diakses melalui <https://dewayucahyani20.blogspot.com/2017/07/stipar-triatma-jaya.html>, tanggal 5 Mei 2017.
- Cornelia, E.S., et. al. (2013). *Analisa Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen di Laundry 5ASEC Surabaya*. Diakses melalui <https://jurnalperhotelan.petra.ac.id/index.php/hot/article/download/18423/18240>, tanggal 10 Maret 2017.
- Endang Tjahjaningsih, (2013). *Pengaruh Citra dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada carefour Semarang*. Diakses melalui <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fe10/article/download/2118/782>, tanggal 3 Maret 2017.
- Kotler, Phillip dan Gary Armstrong (2012), *Principles of marketing 14th edition*. New Jersey: Peason Education.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2012), *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Peason Education.
- Mardiyyah, Hilmiyatul. (2016). Skripsi: *Implementasi TQM (Total Quality Management) melalui kualitas pelayanan pada PT. TUR SILAHTURAHMI NABI Jakarta. UINSH (Dipublikasikan)*.
- Nielson. www.nielsen.com diakses tanggal 17 Maret 2017.
- Nurwidayat, Ayu. (2015). *Analisis pengaruh pelayanan dan keragaman barang terhadap loyalitas konsumen (Pada pasar Bunder di Sragen)*. Diakses melalui eprints.ums.ac.id/36842/, tanggal 16 Agustus 2017.
- Selang, C.A.D, (2013). *Bauran pemasaran pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pada fresh market bahu mall Manado*. Diakses melalui <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1374/1085>, tanggal 5 Maret 2017.
- Suryawan, Andi dan Hening Widi, (2016). *Pengaruh kualitas layanan, harga dan aksesibilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan*. Diakses melalui <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/view/1490>, tanggal 20 April 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik IBIKKG (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.



Syofian, Siregar. (2015), *Statistika Terapan untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Prenada Media Group.



Triptono, Fandy. (2015), *Strategi Pemasaran, (Edisi Keempat)*, Yogyakarta: Andi.

Triptono, F. dan Chandra G. (2016), *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI.

Triptono, F dan Diana Anastasia (2015), *Pelanggan Puas? Tak Cukup*. Yogyakarta: ANDI.

Transmart Carrefour. www.carrefour.co.id diakses tanggal 20 July 2017.

Wikipedia. Id.wikipedia.org/wiki/Transmart diakses tanggal 20 July 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.