



DAFTAR PUSTAKA

- Adharsyah, Taufan (2019, 24 Juni). Dari 9 Hingga 450 Gerai, Jejak Hero di Industri Ritel. *CNBC Indonesia*. Diakses melalui <https://www.cnbcindonesia.com/market/20190624144909-17-80248/dari-9-hingga-450-gerai-jejak-hero-di-industri-ritel>, 14 Desember 2020.
- Alfari dan Atika Kartikasari. (2019). *The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty*. *Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business*, 3(1), 49 – 64.
- Anggraeni, V. A. (2019, 26 Januari). Sejarah Munculnya Supermarket di Indonesia Jauh Sebelum Adanya Carrefour, Hypermart, dkk. *Good News*. Diakses melalui <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2019/01/26/sejarah-munculnya-supermarket-di-indonesia-jauh-sebelum-adanya-carrefour-hypermart-dkk>, 17 Desember 2020.
- Bedanya Customer Service dan Customer Experience, Mana yang Utama? (2020). Barantum. Diakses melalui <https://www.barantum.com/blog/bedanya-customer-service-customer-experience/>, 22 Desember 2020.
- Belch, George E. dan Michael A. Belch (2018). *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective*. Edisi 11. New York: McGraw-Hill Education.
- Chiguvi, Douglas dan Paul T. Guruwo (2018). *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector*. *International Journal of Scientific Engineering and Research*, 5(2), 55-63.
- Company analysis on giant hypermarket Malaysia (2015, 1 Januari). *UKEssays*. Diakses melalui <https://www.ukessays.com/essays/marketing/company-analysis-on-giant-hypermarket-malaysia-marketing-essay.php?vref=1>, 16 Februari 2021.
- Contoh Kata-Kata Promosi Bisnis Online Paling Efektif dan Sering Digunakan (2020, 16 Oktober). *IdCloudHost*. Diakses melalui <https://idcloudhost.com/contoh-kata-kata-promosi-bisnis-online-paling-efektif-dan-sering-digunakan/>, 21 Desember 2020.
- Darmanto, Rochmad F. dan Anik Ariyanti (2020). *Peranan Kualitas Pelayanan, Harga dan Suasana Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Boedjangan Bintara*. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 22(1), 71-82.
- David, Fred R. dan Forest R. David (2017). *Strategic Management*. Edisi 16. Harlow: Pearson.
- Faktor Yang Membentuk Harga Jual (2019, 9 Agustus). *Turboly* [Blog post]. Diakses melalui <https://www.turboly.com/blog/2019/08/FAKTOR-APA-SAJA-YANG-MEMPENGARUHI-HARGA-JUAL.html>, 21 Desember 2020.

© Hak cipta dimiliki oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis 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.



Ghozali, Imam (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Undip.

Haryono, E. (2020, 10 Desember). Survei Penjualan Eceran Oktober 2020 : Penjualan Eceran Membalik. *Bank Indonesia*. Diakses melalui <https://www.bi.go.id/id/ruang-media/info-terbaru/Pages/Survei-Penjualan-Eceran-Oktober-2020-Penjualan-Eceran-Membalik-.aspx>, 17 Desember 2020.

Hatta, Iha H., Widarto Rachbini, dan Derriawan. *Brand Image Analysis, Promotion, Satisfaction and Customer Loyalty*. *Journal of Business and Management*, 20(12), 50-55.

Herianto, N. A. (2015, 26 November). Kepuasan Pelanggan Versus Loyalitas Pelanggan [Blog Post]. *Subiz*. Diakses melalui <https://subiz.com.vn/blog/kepuasan-pelanggan-versus-loyalitas-pelanggan.html>, 23 Desember 2020.

Hero Corporate (2015). Sejarah. Diakses melalui <https://www.hero.co.id/corporate/history>. 18 Februari 2021.

Karnowati, Nandang B. dan Herni J. Astuti (2020). *Effect Of Consumer Value, Consumer Experience And Service Quality Of Customer Loyalty Through Consumer Satisfaction*. *International Conference of Business, Accounting and Economics Journal*, 142-150.

Kerin, Roger A. dan Steven W. Hartley (2020). *Marketing The Core*. Edisi 8. New York: McGraw-Hill Education.

Kotler Philip dan Gary Armstrong (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Terjemahan Bob Sabran, M.M. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2018). *Principles of Marketing*. Edisi 17e. Jakarta: Penerbit Erlangga. Harlow: Pearson.

Kotler Philip dan Kevin L. Keller (2016). *Marketing Management*. Edisi 15e. Harlow: Pearson.

Lidwina. A (2020, 8 Oktober). Setelah Pandemi, Pasar Tradisional Bukan Tempat Utama Konsumen Berbelanja Bahan Makanan. *Databoks*. Diakses melalui <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/08/setelah-pandemi-pasar-tradisional-bukan-tempat-utama-konsumen-berbelanja-bahan-makanan>, 14 Desember 2020.

Mahendra, A. H., Diah Yulisetiari, dan Arie N. Subagio (2019). *The Role Of Price, Promotion, And Viral Marketing In Improving Swiwings Chicken's Customer Satisfaction*. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(8), 1510-1514.

Manecksha, F. (2000, 13 Januari). *Giant TMC adopts e-commerce initiative*. *Wikipedia*, Diakses melalui https://en.wikipedia.org/wiki/Giant_Hypermarket, 29 November 2020.



Meyer, C. dan Andre Schwager, (2007). *Understanding Customer Experience*. Harvard Business Review, 85(2), 116-126.

Nuridin (2018). *Effect of Service Quality and Quality of Products to Customer loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable in PT. Nano Coating Indonesia*. International Journal of Business and Applied Social Science, 4(1), 19-31.

Prasidya, Y. (2020, 14 Agustus). *Retailers Embrace Consumers' Shift to Online Channels*. *TheJakartaPost*. Diakses melalui <https://www.thejakartapost.com/news/2020/08/14/retailers-embrace-consumers-shift-to-online-channels.html>, 29 November 2020.

Pratama, A. M. (2020, 9 November). *Pengguna Internet Indonesia hingga Kuartal II 2020 Capai 196,7 Juta Orang*. *Kompas.com*. Diakses melalui <https://money.kompas.com/read/2020/11/09/213534626/pengguna-internet-indonesia-hingga-kuartal-ii-2020-capai-1967-juta-orang>, 29 November 2020.

Pei et al. (2020). *Does the Effect of Customer Experience on Customer Satisfaction Create a Sustainable Competitive Advantage? A Comparative Study of Different Shopping Situations*. International Journal Sustainability, 12(18), 7436.

Pengertian dan Jenis-Jenis Pasar yang Perlu Kamu Ketahui (2019, 5 November). *Kelas Pintar*. Diakses melalui <https://www.kelaspintar.id/blog/edutech/pengertian-dan-jenis-jenis-pasar-yang-perlu-kamu-ketahui-2027/>, 14 Desember 2020.

Pengertian Pasar (2020, 5 Desember). *Belajargiat.id*. Diakses melalui <https://belajargiat.id/pasar/>, 14 Desember 2020.

Portell et al. (2020, Januari). *A Mix of New Consumers and Old Traditions*. *Kearney*. Diakses melalui <https://www.kearney.com/global-retail-development-index/2019>, 14 Desember 2020.

Prihanto, Kukuh dan Himawan Wismanadi (2016). *Analisis Kondisi Fisik Atlet Putra Klub Bola Basket SMA Trimurti Surabaya*. Jurnal Kesehatan Olahraga, 6(7), 465-472.

Priyadi (2018, 1 Maret). *Memahami Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Konsumen* [Blog post]. Diakses melalui <https://eksplorasiatasaham.wordpress.com/2018/03/01/memahami-pentingnya-kepuasan-dan-loyalitas-konsumen/>, 29 November 2020.

Purnama, Lingga (2001). *Manajemen Strategi dan kebijakan Perusahaan*. Edisi 2. Jakarta: Erlangga.

Rasmanasyah. (2017). *The Effect of Service Quality and Promotion to Customer Satisfaction and Implication of Customer Loyalty in Vehicle Financing Company in Jakarta Indonesia*. International Journal of Advanced Scientific Research, 2(6), 22-30.

Riyadi, Selamat, Zaenal Abidin, dan Destella Zulmi (2019). *The Impact of Product, Promotion, and Consumer Behavior Differentiation toward T-Cash Customer Satisfaction*. International Journal of Advanced Research, 7(8), 1111-1115.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 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.



Sari, Novita dan Selfi Setiyowati (2017). *Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PB Swalayan Metro*. Jurnal Manajemen Magister, 3(2), 186-199.

Sekaran, Uma dan Roger Bougie (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 6. Jilid 1. Terjemahan Kwan Men Yon. Jakarta: Salemba Empat.

Schmitt, Bernd H. dan David L. Rogers (2008). *Handbook on Brand and Experience Management*. Northampton: Edward Elgar Publishing, Inc.

Simarmata, H. M. Parulian, Doris Y. Saragih, dan Nora J. Panjaitan (2018). *Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel*. Jurnal EK & BI Politeknik Bisnis Indonesia, 43-51.

Simmanora, Awy A. N. dan Mariya Fatira (2019). *Kemudahan Aplikasi dan Keragaman Produk dalam Membentuk Keputusan Pembelian Generasi Milenial Berbelanja Secara Online*. Jurnal Management Ekonomi Dan Akuntansi, 8(2), 213-222.

Siyoto Sandu dan Ali Sodik (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Edisi 1. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Tjiptono, Fandy (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi. Offset.

Utami, N. W. (2018, 15 Juli). Hal Penting yang Dibutuhkan untuk Membangun Customer Experience. *Jurnal entrepreneur*. Diakses melalui <https://www.jurnal.id/id/blog/2018-pengertian-customer-experience-dan-hal-penting-yang-dibutuhkan-untuk-membangunnya/>, 23 Desember 2020.

Widiarini, A. D.(2020, 14 Mei). 3 Faktor Pentingnya Inovasi untuk Keberlangsungan Bisnis. *Kompas.com*. Diakses melalui <https://money.kompas.com/read/2020/05/14/160300826/3-faktor-pentingnya-inovasi-untuk-keberlangsungan-bisnis>, 29 November 2020.

Wirawan, Nata (2016). *Cara Mudah Memahami Statistika Ekonomi dan Bisnis (Statistika Deskriptif)*. Edisi 4. Denpasar: Keraras Emas.

Wirtz, Jochen dan Christopher Lovelock (2018). *Essentials of Services Marketing*. Edisi 3. Harlow: Pearson.

Yunianto, T. K. (2020, 23 Juli). Nielsen: Mayoritas Masyarakat Masih Pilih Belanja di Pasar Tradisional. *Katadata.co.id*. Diakses melalui <https://katadata.co.id/agustiyanti/berita/5f1918c817e04/nielsen-mayoritas-masyarakat-masih-pilih-belanja-di-pasar-tradisional>, 14 Desember 2020.

Yuwono, Hendro dan Syamswana Yuwana (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko King di Malang*. Jurnal Ekonomi Manajemen, 2(1), 331 – 346.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.