



## DAFTAR PUSTAKA

- Apipudin (2012), *Brand Switching Analysis dalam Industri Ritel Modern*, diakses tanggal 1 April 2015, <http://www.frontier.co.id/brand-switching-analysis-dalam-industri-ritel-modern.html>
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta (2010), “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.17, no.2, pp. 114-126.
- Ayu, Yohana Sylvi Putri dan Budhi Haryanto (2009), “Pengaruh *Perceived Quality, Perceived Value, Brand Preference, Consumer Satisfaction*, dan *Consumer Loyalty* pada *Repurchase Intention*” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol.9, no.1, pp. 75-90.
- Babin Barry J. dan Jill S. Attaway (2000), “*Atmospheric Affect as a Tool for Creating Value and Gaining Share of Customer*” *Journal of Business Research* 49, pp.91-99.
- Bank Mandiri, diakses tanggal 9 April 2015, <http://www.bankmandiri.co.id>
- Baron, Robert A. dan Donn Byrne (2004), *Psikologi Sosial*, Edisi Ke-10 (edisi Terjemahan), Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Brakus, J. Joško, Bernd H. Schmitt, dan Lia Zarantonello (2009), “*Brand Experience: What Is It? How Is It Measured? Does It Affect Loyalty?*” *Journal of Marketing* 73, no.3, pp.52-68.
- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler (2011), *Businnes Research Methods*, New York: McGraw-Hills.
- Ganesh, Jaishankar, Mark J. Arnold, dan Kristy E. Reynolds (2000), “*Understanding the Customer Base of Service Providers: An Examination of the Differences Between Swichers and Stayers*” *Journal of Marketing* 64, no.3, pp. 65-87.
- 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.
- 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.
- Irawan, Handi (2002), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo



- Jones, Michael A. dan Kristy E. Reynolds (2006), *“The Role of Retailer Interest on Shopping Behavior” Journal of Retailing* 82, pp.115-126.
- Karsono (2008), “Analisis Anteseden Loyalitas Pelanggan: Peran Komplain dan Kepuasan Pelanggan Telkom Flexy-Trendy di Surakarta” *Media Riset Bisnis & Manajemen* Vol. 8, no.1, pp.89-113.
- Kelemahan dan Kelebihan Pasar Modern, diakses tanggal 9 April 2015, <http://www.bimbingan.org/kelebihan-pasar-modern.htm>
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2012), *Marketing Management*, Edisi Ke-14, Global Edition, USA: Pearson.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-13 (edisi Terjemahan), Jilid 1, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller (2007), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke-12 (edisi Terjemahan), Jakarta: PT Indeks.
- Lee, Ming-Shing, Huey-Der Hsiao, dan Ming-Fen Yang, *“The Study of the Relationships Among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty” The International Journal of Organizational Innovation* pp. 352-377.
- Lovelock, Christopher H., dan Lauren K. Wright (2005), *Manajemen Pemasaran Jasa* (edisi Terjemahan), Jakarta: PT Indeks
- Marsono dan Eko Suwandi (2010), “Persepsi Etis Aparat Pajak dan Mahasiswa: Studi Empiris pada Pemeriksa Pajak, *Account Representative* dan Mahasiswa Sekolah Tinggi Akuntansi Negara” *Jurnal BPPK*, Vol.1, pp. 2-30.
- Perkembangan Bisnis Modern, *Indonesian Commercial Newsletter* 2011, diakses tanggal 9 April 2015, <http://www.datacon.co.id/Ritel-2011ProfilIndustri.html>
- Prayogi, Whery Enggo (2010), Lotte Mart Bidik Omset US\$ 660 Juta, diakses tanggal 7 April 2015, <http://finance.detik.com/read/2010/04/14/125348/1338028/4/lotte-mart-bidik-omset-us--660-juta>
- Putra, Brian Permana (2014), Skripsi: *Analisis Pengaruh Promosi, Emosi Positif, dan Store Environment terhadap Perilaku Impulse Buying*, Semarang.
- Rakmat, Jalaluddin (2005), *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy (2003), *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Schiffman, Leon G. dan Leslie Lazar Kanuk (2007), *Perilaku Konsumen*, Edisi Ke-7 (edisi Terjemahan), Jakarta: PT Indeks.

© Hak Cipta milik IBI BKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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



- Simamora, Bilson (2004), *Riset Pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, Bilson (2001), *ReMarketing for Business Recovery*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Solvang, Bernt Krohn (2007), “*Satisfaction, Loyalty, and Repurchase: A Study of Norwegian Customers of Furniture and Grocery Stores*” Vol.20, pp. 110-122.
- Srinivasan, S. S., Rolph Anderson, dan Kishore Ponnayalu (2002), “*Customer Loyalty in e-Commerce: An Exploration of Its Antecedents and Consequences*” *Journal of Retailing* 78, pp.41-50.
- Strategi Merebut Hati Konsumen, diakses tanggal 12 April 2015, <http://www.ciputraentrepreneurship.com/pelayanan-konsumen/stategi-merebut-hati-konsumen>
- Sukma, Erlangga Andi, Achmad Fauzi, dan Fransisca Yaningwati (2012), “Suasana Toko dalam Menciptakan Emosi dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian” *Profit* Vol.6, no.1, pp. 60-87.
- Supriadi, Cecep (2013), *Kepuasan Pelanggan Mampu Menciptakan Word of Mouth*, diakses tanggal 12 April 2015, <http://www.marketing.co.id/kepuasan-pelanggan-mampu-menciptakan-word-of-mouth>
- Suryani, Tatik (2008), *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijaya, Serli dan Sienny Thio (2008), “Implementasi *Membership Card* dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Loyalitas Pengunjung Restoran di Surabaya” *Eksekutif Journal of Business and Management* Vol.5, no.1, pp. 13-25
- Wikipedia, Ensiklopedia Bebas–Lotte Mart, diakses tanggal 3 April 2015, [http://id.wikipedia.org/wiki/Lotte\\_Mart](http://id.wikipedia.org/wiki/Lotte_Mart)
- Wikipedia, Ensiklopedia Bebas–Kebutuhan, diakses tanggal 7 April 2015, <http://id.wikipedia.org/wiki/Kebutuhan>
- Wikipedia, Ensiklopedia Bebas–Emosi, diakses tanggal 7 April 2015, <http://id.wikipedia.org/wiki/Emosi>
- Yuliani, Risa (2013), “Emosi Negati Siswa Kelas XI SMAN 1 Sungai Limau” *Jurnal Ilmiah Konseling*, Vol.2, no.1, pp. 151-155.