

DAFTAR REFERENSI

- Ali, Hasan. 2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Asrizal Efendy Nasution, Muhammad Taufik Lesmana. 2018. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus pada Alfamart di Kota Medan). Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, Sumatera Utara. Volume 1, e-ISSN 2654-6493.
- Assauri, S . 2009 . Manajemen Pemasaran. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Batsuuri Oyunbazar, Pan-Ting Song , KANG, Taewon. 2020. "*The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Repurchase Intention: Focusing on Supermarkets in Mongolia*". 2020, vol.16, no.5, 75 pp. 227-244 .
- Buchory, Achmad Herry & Saladin Djaslim. (2010). Manajemen Pemasaran. Bandung: Linda Karya.
- Cahyani, Febby Gita. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Hargaterhadap Kepuasan Konsumen. Volume 5, Nomor 3, Maret 2016.
- Daryanto. (2011). Sari Kuliah Manejemen Pemasaran. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Fitriana, Irwanty dan Leis Suzanawaty. (2013). Pengaruh Citra Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Merek dan Minat Pembelian Private Label Brands pada Value Plus Hypermart Jabodetabek. Journal FE-UI.
- Ghozali, Imam. 2001, "Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS", Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. et al (2010). Multivariate Data Analysis A Global Perspective. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- Hawkins, D.I., dan Mothersbaugh, D.L. (2010) Consumer Behavior: Building Marketing Strategy. 11th edition.
- I Kadek Dicki Darma Putra dan I Gusti Agung Ketut Sri Ardani. 2018. "Peran Citra Toko Dalam Memediasi Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Niat Beli Ulang pada konsumen Hypermart Mall Bali Galeria di Kota Denpasar". E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2018: 2733-2763 ISSN : 2302-8912.

- I Made Ari Santikayasa dan I Wayan Santika. 2019. Peran Citra Toko Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap niat Beli Ulang Konsumen Carrefour di Provinsi Bali”. E-Jurnal Manajemen, Vol. 8, No. 2, 2019: 8104 – 8134 ISSN: 2302-8912.
- Imelda Aprileny dan Jayanti Apri Emarawati. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Tip Top Swalayan Pondok Bambu”. Jurnal Akuntansi dan Manajemen Vol. 16 No. 02.
- Juniantara, I. M. A, & Sukawati, T. G. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. E-Jurnal Manajemen, 7 (11), 5955-5982.
- K.G. Darmawan , N.N. Yulianthini. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen”. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol 2 No. 1, Juli 2020 P-ISSN: 2685-5526.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). Principles of Marketing. Kendallville: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. Kendallville: Pearson.
- McGraw-Hill, Irwin. Indrawati. (2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mukhlis Yunus, Mahdani Ibrahim, dan Fakhrurrazi Amir. “The Role of Customer Satisfaction and Trust as Mediation on The Influence of Service Quality and Corporate Image to Customer Loyalty (2018). ISSN: 2222-1905 (Media Cetak) 2222-2839 (Media Online).
- Nadya Oktaviani. 2015. “The Impact of Quality of Service on Repurchase Intention (Study on Trans Retail Carrefour in Bandung)”. ISSN : 2355-9357 e- Proceeding of Management : Vol.2, No.3 Desember 2015.
- Neale J. Slack , Gurmeet Singh (2020). *"The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty and the mediating role of customer satisfaction: Supermarkets in Fiji"*. Journals The TQM Journal Volume 32 Issue 3. ISSN: 1754-2731.
- Parasuraman, Zeithaml dan Berry. “A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”. Journal of Retailing, Marketing Science Institute, 1(64) :h:12-40. Prenadamedia Group. Jakarta.

- Santoso, Singgih. 2001. Mengolah Data Statistik Secara Profesional. Jakarta:PT Elex Media Komputindo
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2013) Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 6th Edition.
- Slack, N., Singh, G. and Sharma, S. (2020). *"The effect of supermarket service quality dimensions and customer satisfaction on customer loyalty and disloyalty dimensions"*, *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 12 No. 3, pp. 297-318.
- Strauss, Judy dan Frost, Raymond. (2012). E-Marketing edisi internasional ke 6. London: Pearson.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Administrasi. Bandung. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian pendidikan (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Edisi Keduapuluh)*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2010). Analisis Multivariant : Arti dan Intepretasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryani dan Hendryadi,2016. Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Implikasi pada penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam. Edisi kedua.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2011, Manajemen Pemasara n Modern . Yogyakarta : Liberty.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko. 2004. Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen. BPFE: Yogyakarta.
- Swastha, Basu. 2007. Azas-azas Marketing, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Liberty.
- Tim Penyusun. 2018. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Program Studi Strata 1 (S-1) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Jakarta.
- Tim Penyusun. 2020. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Program Studi Strata 1 (S-1) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Jakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). Pemasaran Global Konteks Offline & Online. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Tjiptono, Fandy. 2010. *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wiley, New York. Simamora, B. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zikmund, Wiliam G., et al. (2010). *Business Research Methods*, eight edition. South Western, USA: Cengage Learning.