

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A. 2013. *Manajemen Ekuitas merk; Memanfaatkan Nilai dari suatu merk*. Jakarta. Salemba empat, Mitra utama.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Basu, Swasta DH., Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga belas, Yogyakarta: Liberty Offset.
- Daryanto, dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Gava Media.
- .Elrado, M.H, Kumadji, S., dan Yulianto, Y. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas*. **Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)**, **15(2)**.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Undip.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Edisi 8. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as The Speed Of Light : Fourth Edition* Mcgraw-Hill.
- Ham1, Meyke., dan Hatane Samuel2. *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Matahari Department Store*.
- Hsiung, Lin, Chien, 2011. *A Studie on the Relationships Between the Brand Image and Customer Satisfaction in Catering Businesses*, **African Journal Of Business Management Vol. 5 (7732-7739)**.
- <https://www.gatra.com/ekonomi/makro/289758-matahari-department-store-buka-delapan-gerai-baru-di-2018> [Accrssed 24 Oktober 2017].
- <http://www.matahari.co.id/about> [Accessed 5 januari 2018]
- Japarianto, Laksmono, dan Komariyah. 2007. *Analisis Kualitas layanan sebagai pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening*. **Dimensi Manajemen Perhotelan**, **3 (1), 34-42**. Retrived April, 1, 2010, Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Buku 1. Edisi milenium. (Benjamin Molan, Trans). Jakarta. PT. Prenhallindo.

- J, Novia Jessica. 2016. *Kualitas Layanan dan Kepercayaan Seseorang terhadap Loyalitas Belanja* pada Vittoriashop. **Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis, Vol 1, Nomor 2.**
- Jones, Kevin Lance. 2008. *Introduction to Customer Behavior*. New York City: New York University.
- Kalalo, E. R. 2013. *Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen* PT Matahari Dept. Store, Manado. **Jurnal EMBA, Vol. 1 No. 4 Desember. Hal 1553-1561.**
- Karla, Eva. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* Pada Matahari Departement Store Kramat Jati. **UG Jurnal, Vol.9 No. 99.**
- Kotler, P and Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 13. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P and Keller, K. L, 2012. *Manajemen Pemasaran*, Jilid ke 1, Erlangga. Jakarta..
- Kotler Philip dan Gary, Amstrong. 2012. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Kurniawati, Dewi., Suharyono., dan Kusumawati, Andriani. 2014. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang)*. **Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol 14. No 2. Hal : 1-9.**
- Marrus. 2002. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksa. Jakarta
- Ngutji, Elfri., Tumbel, Atjle dan Rotinsulu, J. Jopie. 2014. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengaruhnya Terhadap Kesetian Merek Kentucky Fried Chicken (KFC) Megamall Manado*. **Jurnal EMBA, Vol. 2 No.1.**
- Oentoro, Deliyanti. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Penerbit Laksbang Pressindo. Yogyakarta.
- Pi, Wan- and Huang, Hsieh-Hong, 2011. *Effects of Promotion on Relationship Quality and Customer Loyalty in the Airline Industry : Relationship Marketing Approach*. **African Journal of Business Management, Vol. 5 (4403-4414).**
- Priyanto, Duwi. 2012. *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS*. Yogyakarta. Penerbit Gava Media.

- Putro, S.W., Semuel, H., Brahmana, R. K. M. R. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. **Jurnal Manajemen Pemasaran. 2(1)** .
- Ruslan, Rosady. 2005. *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi (Konsepsi Dan Aplikasi)*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sangadji, Etta M. Dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi. Yogyakarta.
- Setiawan, Mulyo Budi., dan Devi, Sinta Maya. 2016. *Perception Advertising, Perception of Price and Brand Image to Customer Satisfaction and Its Impact On Customer Loyalty Products With Luwak Koffie*. Magelang, Indonesia. **ICOBAME. ISBN:978-979-3649-77-1**.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Prenadamedia Grup
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Sujarweni, Wiratna V. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. PUSTAKABARUPRESS. Yogyakarta
- Sukmarini, Vita Andi.2013. Strategi Promosi Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Mobil Merek Toyota PT. H. Kalila Dalam Persaingan Otomotif Di Makassar. **Jurnal komunikasi kareba. Vol. 2, No.4**.
- Tjahaningsih, Endang. 2013. *Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang*. **Media Ekonomi dan Manajemen. Vol. 28, No.2**.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. Andi.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks Kembangan, Jakarta.