DAFTAR PUSTAKA

Azwar, S. (2013). Metode Penelitian . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Arikunto, S. (2015). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi IV, Rieneka Cipta, Jakarta.

Anwar, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*.Jakarta: Salemba Empat.

Anette Wulansari, Pengaruh Brand Trust dan Perceived Quality Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Sari Roti (Studi Pada Konsumen di Perumahan Gresik Kota Baru, Manyar Gresik), Jurnal Manajemen. Vol. 1 No. 2, Maret 2013, hal. 390.

Berman dan Evans. (2010). *Retail Management. 12th Edition*. Pearson: Jakarta

Christina, U. (2011). Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern,Jakarta: Salemba Empat.

Durianto, D, S, dkk, (2014), Brand Equity Tren Strategy Memimpin Pasar,PT.Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Ferdinand, A. (2016). Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit Dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor. (Ed. 2), Semarang: Universitas Diponegoro..

Ferdinand, A. (2016). Metode Penelitian Manajemen*.* BP Universitas Diponegoro. Semarang.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan IBM SPSS25. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Ghozali, I. (2013)*.* Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.* Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Hadi, S, (2015), *Statistik Jilid* 2, Yogyakarta: Andi Offset.

Hair, F, B, C, J and E. (2010). Multivariate Data Analysis A Global Perspective.Seventh Edition. Pearson

Irawan, H. (2014). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Ishmah Parameswari Hafi , Naili Farida , dan Widiartanto , Pengaruh Perceived Quality dan Store Environment Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Experiental Marketing sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Pasaraya Sri Ratu Pemuda Kota Semarang). Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 4 No. 3 , Juni 2015, hal. 6

Kotler, P. (2015). Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*.* Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, Philip dan Amstrong Gray.(2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi ke 12. Erlangga: Jakarta.

Kriyantono, R. (2016). Teknik Praktis Riset Komunikasi*.* Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Lupiyoadi,R. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat

Situmorang, (2013). Pemasaran Hijau Yang Semakin Menjadi Kebutuhan Dalam. Dunia Bisnis.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian : Kuantitatif, kualitatif, dan R dan D. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Soekidjo N (2015). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta

Suryabrata, S. (2010). Metodologi Penelitian. Jakarta: Rajagrafindo Persada. Sutedi,

Tjiptono.(2015). Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen,Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Andi Offset: Yogyakarta.

Yamit,Z. (2014). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Zeithaml, A. and, Jo. (2013). Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int’l Edition, New York.

Hansemark,A, (2014) *"*Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees*",Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 14 Iss: 1, pp.40 –57.

Khan, I, (2012). Impact of Customer satisfaction and customer retension on customer loyalt*.* *International Journal of sxientiffic & Technology Research Volume 1.*

Brian C,A. (2018) Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Harga Dan Kepercayaan Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus *E-Commerce* Berrybenka.Com). diponegoro *Journal Of Management* Vol.7 No.1 Tahun 2018

Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung [The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Jne Branch In Bandung] vol.02 no.11

Eswika Nilasari & Istiatin (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01, Februari– J uli 2015

Muh. Yunus Bandu (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanPelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon MakassarBarat