

## DAFTAR PUSTAKA

- AR, S., & Damaianti. (2011). *Metode penelitian pendidikan bahasa*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Buchari, A. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Budiarjo, A., Nugroho, & Reksodiputro. (2007). *pemerintah daerah kabupaten karo*. Retrieved agustus 6, 2019, from karokab: [http://koperindag.karokab.go.id/images/regulasi/inpres/perpres112\\_2007.pdf](http://koperindag.karokab.go.id/images/regulasi/inpres/perpres112_2007.pdf)
- Fure, H. (2013). Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli pada Pasar Traditional Bersehati Calaca. *Jurnal EMBA*, 1(3).
- Greenberg, P. (2010). *CRM at The Speed Of Light: Social CRM 2.0 Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers*. New York: McGraw Hill.
- Husein, U. (2000). *Riset Pemasaran Dan Penelitian Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Indonesian Commercial Newsletter. (2011). *Perkembangan Bisnis Ritel Modern*. Retrieved agustus 7, 2019, from Perkembangan Bisnis Ritel Modern: <http://www.datacon.co.id/Ritel-2011ProfilIndustri.html>
- Kinrear, T. C., & James, R. T. (1995). *Marketing Research: An Applied Approach*. New York: Mc Graw Hill.
- Kotler, P. (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Kevin, L. K. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. New Jersey: Pearson Pertice Hall, Inc.
- Latu, T. M., & Everret, A. M. (2000). *Review Of Satisfaction Reasearch and Measurement Approaches, Departement Of Conservation*. New Zaeland: Wellington.

- Lupiyoadi, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martila, J. A., & J, C. J. (1997, January). Importance Performance. *Journal Of Marketing*, 77-79.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- O'Neil, M. J. (2001). *The Merck Index* (13th ed.). New York: Merck & Co.
- Parasuraman, e. a. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer. *Journal of Retailing*, 64, 12-37.
- Roesanto. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, B. (2006). *Metode Penelitian* . Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Sumarni, M., & John, S. (2010). *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, B., & Irawan. (1996). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Greforius, C. (2016). *Servis, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Usmara, A. (2003). *Streategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amoro Book.
- Walker. (2001). Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System. *Journal of Management Strategy*, 331-335.

Wijayani, S. (2016). APRINDO Optimistis Pertumbuhan Ritel Akan Lebih Baik Tahun 2017. <http://marketeers.com/aprindo-optimistis-pertumbuhan-ritel-akan-lebih-baiktahun-2017>.

Wijayanti, T. (2012). *Management Marketing Plan*. Jakarta: PT Elex media Komputindo.

