

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- A. Rusdiana, Kebijakan Pendidikan (dari Filosofi ke Implementasi), Bandung : Pustaka Setia, 2015.
- Abdul Mukti, M. W. R. (2020). *Lockdown Policy As a Corona Disease (Covid19) Management Efforts Asked From The Environmental Aspect Of Life Based On Law Act No. 32 Of 2009 Concerning Protection And Management Of Environment. Veteran Law Review, 3(1), 22–36.*
- Abdullah, Thamrin., and Francis Tantri. 2012. Manajemen Pemasaran. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Basu Swastha dan Irawan. 2003. “Manajemen Pemasaran Modern”. (Edisi kedua). Cetakan ke sebelas. Yogyakarta : Liberty Offset.
- Berman dan Evans (2014:545) Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Dakken *Coffee & Steak* Bandung.
- Berman, dan Evan, 2007. Manajemen Ritel. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Buchari Alma, (2011), Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Kesembelian, Alfabeth, Bandung
- Danang, Sunyoto. 2014. Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. CAPS : Yogyakarta
- Donni Priansa. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta
- Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi
- Foster, Bob (2008). Manajemen Ritel. Cetakan Kesatu, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handi Irawan. 2015. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Husain Umar, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Amstrong. 2016. *Principles of marketing Sixteenth Edition Global Edition. England. Person Education Limited.*
- Kotler, Amstrong. 2016. *Principles of marketing Sixteenth Edition Global Edition. England. Person Education Limited.*
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management, 14th Edition United States of America : Pearson*
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. 2014. Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jilid 1. Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Levy & Weitz. 2007. *Retailing Management (6th ed.). New York: McGraw-Hill International*
- Levy, M., & Weitz, B. A. (2001). *Retailing Management (4th ed.). Richard D. Irwin Inc.*
- Malau, Herman. 2017. Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global. Bandung: Alfabeta
- Manullang, Marihot & Manuntun Pakpahan, 2014, Metodologi Penelitian Proses Penelitian Praktis, Bandung: Cita Pustaka Media.
- Priyastama, Romie. 2017. Buku Sakti Kuasai SPSS Pengelolaan data dan Analisis data. Yogyakarta: Start Up
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Santoso, Singgih. 2012. Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta

Sulhan, M. & Ely Siswanto. 2008. Manajemen Bank Konvensional & Syariah. Malang: UIN Malang Press.

Syamsir Torang. 2012. Metode Riset Struktur dan Perilaku Organisasi. Alfabeta, Bandung

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

Widodo. 2017. Metodologi Penelitian Populer & Praktis. Jakarta: Rajawali Pers.

Skripsi :

Dagustani, D. A. (2011), Analisis Hubungan Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia

Silva, T. S., & Giraldi, J. D. M. E. (2010). The influence of store image on customer satisfaction: a case study of a shoe store. *Brazilian Business Review*.

Jurnal :

Hatane Semuel dan Diah Dharmayanti. 2013. Pengaruh Customer Experience Quality terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty di Kafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya: Perspektif B2C. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.1, No.1, (2013) 1-15.*

Nasermoadeli, Amir., Choon-Ling, Kwek., Maghnati, Farshad. 2012. Evaluating the Impact of Customer Experience on Repurchase Intention. *International Journal of business and management vol.8, No.6 2013. 128 138*

Nurlaela . 2021 *E-Commerce*, Solusi di Tengah Pandemi Covid-19. *Jurnal Simki Economic*

Tesis :

Setiyawati, Antari. 2009. “Studi Kepuasan Pelanggan untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang)”. Tesis . Universitas Diponegoro. Semarang

Website :

<https://katadata.co.id/pingitaria/berita/60ad33649e4ad/giant-tutup-dan-centro-pailit-mengapa-bisnis-retail-modern-kolaps> (diakses pada 28 November 2021)

<https://pressrelease.kontan.co.id/release/hasil-riset-kredivo-katadata-insight-center-pandemi-akselerasi-perubahan-perilaku-berbelanja-online-?page=all> (diakses pada 28 November 2021)

<https://www.aeonmall.com/en/about/history.html> diakses pada 2 februari 2022