

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Basu, Swastha DH., Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua, Cetakan Ke-tigabelas, Yogyakarta: Liberty Offset.
- Buchari, Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV Alfabeta.
- Buchori, Herry Achmad & Djaslim Saladin. 2010 *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Linda Karya.
- Daryanto, 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Gaspersz, V. 2008. *Total Quality Managament*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Greenberg, P. 2010. *Customer Relationship Management as the Speed of Light : Fourth Edition* McGraw-Hill.
- Harjanto, J.O. 2009. *Inovasi Produk dan Ekspektasi Inovasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Iskandar, Vido dan Adrian Kurniawan Dendy. 2012. *Analisa Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alex's Salon Darmo Park*. Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Kotler, P. dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Edisi Kedua Belas. Jilid 2. Jakarta : Macanan Jaya Gemilang.

- Kotler, P. dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Edisi Kedua Belas. Jilid 1. Jakarta : Macanan Jaya Gemilang.
- Lovelock, Christoper dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey,USA : Pearson.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lutfi, Moch dkk. 2016. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna sepeda motor Honda Vario all variant di service center Honda AHASS Sukma Motor Jalan Sigura-gura Barat Kota Malang). Malang : Universitas Brawijaya.
- Malau, Harman, 2017. *Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung : Alfabeta
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market*. Jakarta : Universitas Negri Jakarta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Path analysis dengan SPSS*. Jakarta. PT. Elex Media Kompetindo.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.)
- Tjahjaningsih, Endang dan Soliha. 2015. *Manajemen Pemasaran Tinjauan Teoritis Serta Riset Pemasaran*. Semarang : Universitas Stikubank Semarang.
- Tjiptono, Fandy . 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV.ANDI OFFSET.
- Tjiptono,F .2011.*Prinsip-prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta:Andi.

Wijanarko, Koko Sigit. 2014. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Menggunakan Smartphone Samsung Galaxy Series Di Kota Palu. Palu : Universitas Tadulako.

Indonesia, Carrefour. Info grafik Survei Kepuasan Pelanggan Transmart Carrefour Tahun 2017.
<https://www.facebook.com/carrefour.indonesia/photos/infografik-surveikepuasan-pelanggan-transmart>. (04/04/18).

Award, Top Brand. Top Brand Index 2018 Fase 2 Kategori Retail Hupermarket.
http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/surveyresult/top_brand_index_2018_fase_2. (04/04/18).



