

## DAFTAR PUSTAKA

- Abednego, F. (2011). ANALISIS PENGARUH ATMOSFIR GERAJ TERHADAP PENCIPTAAN EMOSI (AROUSAL DAN PLEASURE), PERILAKU BELANJA (MOTIVASI BELANJA HEDONIK DAN MOTIVASI BELANJA UTILITARIAN), DAN TERHADAP PENDEKATAN PERILAKU. Vol.10
- Basrowi. 2005. Pengantar Sosiologi. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Basu Swastha, Dharmesta dan Irawan. 2008. Manajemen Pemasaran Modern.
- Bitner, Zeithaml. (2003). Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Further Research. Journal Of Marketing. January (58) 111-124.
- Dewi Wulansari, 2009. Sosiologi Konsep dan Teori. Bandung, Refika Aditama
- Dharawansyah, Inggil. (2013) Pengaruh experiential marketing dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada rumah makan pring asribumiayu). Journal 2
- Gerungan, W.A. 2006. Psikologi Sosial. Bandung: Eresco.
- Gremler dan Brown dalam Hasan Ali, 2008, Marketing, Medpress (anggota IKAPI), Yogyakarta.
- Hatta, Iha Haryani. (2017) Feature, nilai, kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jakarta : JRMB. Vol 2. No. 1
- J. Wolf, Michael. 1999. The Entertainment Economy : How Mega-media Force are Transforming Our Lives. New York : Penguin.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). Marketing Management. Essex: Pearson Education Inc
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). Marketing Management. Essex: Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Matantu, R. N., Tampi, L. D., & Mangindaan, V. J. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. Vol.1 No.4.
- Mowen, J.C. dan Minor, M. 2002. Perilaku Konsumen. ed.5 Jilid 2. Diterjemahkan oleh Dwi Kartini Y. Jakarta: Erlangga

- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.6 No.2.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: a Behavioural Perspective on the Consumer*. 2nd ed. M.E. Sharpe, Inc. New York.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: a Behavioural Perspective on the Consumer*. 2nd ed. M.E. Sharpe, Inc. New York.
- Partowisastro, R. (2003). Perbandingan konsep diri dan Interaksi Sosial anak-anak remaja WNI asli dengan keturunan Tionghoa. Yogyakarta
- Russell, J. A. (1978). Evidence of convergent validity on the dimensions of affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 1152–1168.
- Sarlito W. Sarwono & Eko A. Meinarno.(2009). Psikologi sosial. Jakarta: Salemba Humanika.
- Schiffman, Leon.G. dan Leslie Lazar Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi ke-7, Penerbit Diterjemahkan oleh Zoelkifi Kasip. PT.Indeks, Jakarta
- Semuel, H. (2006), “Dampak Respon Emosi Terhadap Kecenderungan Perilaku Pembelian Impulsif Konsumen Online dengan Sumberdaya yang Dikeluarkan dan Orientasi Belanja sebagai Variabel Mediasi”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 8 No.2, 101-115.
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, A. S. (n.d.). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3 no.1.
- Soedarmo H. 2006. *Menjadi Kaya dengan UKM Otomotif Roda Dua*. Jakarta
- Soekanto, S. 2002. *Sosiologi : Suatu Pengantar*. Jakarta : Rajawali
- Sri, L. (n.d.). Determinasi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Pendidikan Pada Kinderfield School Cabang Bekasi Jawa Barat. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, Vol.14 No.1
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tunggal, Amin Widjaja. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship*

Management(CRM). Jakarta: Harvindo.

Walgito, B. 2007. Psikologi Sosial: Suatu Pengantar. Yogyakarta : Andi Offset  
Yogyakarta: Libert

Zeithaml, V., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D. (2009). Services Marketing –  
integrating customer focus across the firm 5th Edition. McGraw-Hill: Newyork

[18] Kertajaya, Hermawan. (2006). Hermawan Kertajaya on Selling. Jakarta: PT.  
Mizan Pustaka.

Zeithaml, V., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D. (2009). Services Marketing –  
integrating customer focus across the firm 5th Edition. McGraw-Hill: Newyork

[18] Kertajaya, Hermawan. (2006). Hermawan Kertajaya on Selling. Jakarta: PT.  
Mizan Pustaka.

Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). An Approach to Environmental  
Psychology. Cambridge, MA: MIT Press.

Wann, Y, W., Chia, L, L., Chen, S F, and Hong, C, W. 2014. How Can Online Store  
Layout Design and Atmosphere Influence Consumer Shopping Intention On  
a website? *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol.  
42 No.1, 2014 pp. 4-24

<http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1290/2/BAB%20II.pdf>

<http://nttprov.go.id/2018/index.php/kondisi-umum/perekonomian>

<https://bali.bisnis.com/read/20171017/538/772381/ntt-dukung-kemitraan-pedagang-tradisional-ritel-modern>

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20200128/12/1194484/industri-ritel-diprediksi-tumbuh-lebih-baik>

<https://investor.id/archive/lippo-malls-operasikan-lippo-plaza-kupang>

<https://pelakubisnis.com/2018/06/pertumbuhan-ritel-2018-optimis-bergerak-positif/>

<https://pelakubisnis.com/2018/06/pertumbuhan-ritel-2018-optimis-bergerak>

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20190904/12/1144434/meneropong-prospek-industri-ritel-modern-hingga-2021>

<https://pelakubisnis.com/2018/06/transformasi-ritel-menghadapi-perubahan-zaman/>

<https://www.antaraneews.com/berita/1159256/mendag-industri-ritel-miliki-peran-penting-dalam-pertumbuhan-ekonomi>

<https://www.google.com/search?q=perkembangan+industri+retail+lippo+plaza+kupang&og=perkembangan+industri+retail+lippo+plaza+kupang&ags=chrome..69i57.18878j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

[https://www.google.com/search?safe=strict&sxsrf=ALeKk00ICXWjvgWXaQ0VUv9Nvpvy42YmAw%3A1614140116503&ei=1N11YMX\\_HYOb9QOj7J7YCQ&q=pertumbuhan+bisnis+retail+di+kupang%2C+nusa+tenggara+timur&og=pertumbuhan+bisnis+retail+di+kupang%2C+nusa+tenggara+timur&gs\\_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAM6BwgjELADECc6BwgAEecQsAM6BAghEApQhKICWPDramC37wJoA3ACeACAAbwFi](https://www.google.com/search?safe=strict&sxsrf=ALeKk00ICXWjvgWXaQ0VUv9Nvpvy42YmAw%3A1614140116503&ei=1N11YMX_HYOb9QOj7J7YCQ&q=pertumbuhan+bisnis+retail+di+kupang%2C+nusa+tenggara+timur&og=pertumbuhan+bisnis+retail+di+kupang%2C+nusa+tenggara+timur&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAM6BwgjELADECc6BwgAEecQsAM6BAghEApQhKICWPDramC37wJoA3ACeACAAbwFi)

[AG-](#)

[KZIBDjAuMTYuMS4wLjluMi4xmAEAoAEBqgEHZ3dzLXdpesgBCcABAQ&sclient=google-wiz&ved=0ahUKEwjFuYvC1IHvAhWDTX0KHSO2B5sQ4dUDCAw&uact=5](https://www.google.com/search?q=perkembangan+industri+retail+lippo+plaza+kupang&og=perkembangan+industri+retail+lippo+plaza+kupang&ags=chrome..69i57.18878j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)