

DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, M. J. (1990). Evaluating Service encounters: the effect of physical surroundings and employees. *J. Marketing*, 56,57-71.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concepts and Tools*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Diab, Balqis. 2009. *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan*. Tesis. Semarang: Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro.
- Engel, Blackwell, Miniard, 1994, *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fandi Tjiptono. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi: Yogyakarta.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty* terjemahan Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlanga.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* Edisi Revisi dan Terbaru. Diterjemahkan oleh Dr. Dwi Kartini Yahya. Erlangga: Jakarta.
- Guiltnan, Joseph, P, Paul, Gordon W and Madden, Thomas J. 1997. *Marketing Management*. 6th edition. McGraw-Hill Companies. Hal 6
- Hetharie, J.A. (2011). *Peran Emosi Positif Sebagai Mediator Stimulus Lingkungan Toko dan Faktor Sosial terhadap Impulse Buying Tendency pada Matahari Departement Store Kota Ambon*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 10, No.4
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta: Jakarta.
- Kotler, Philip, Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Malanan Jaya Cemerlang. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing management*. Essex: Pearson Education Inc.

- Kotler, Philip. Marketing Management, 11th Edition. Prentice Hall Int'l, New Jersey, 2003, p.138
- Lovelock, Christopher.H dan Wright, Lauren.K.2005.Manajemen Pemasaran Jasa. Indeks. Hal 104
- Nirwana.(2004). Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa. Dioma, Malang.
- Oliver, R.L.1997.Satisfaction: A Behavioral Perspektif on the customer new york: McGraw-hill, inc.
- Parasuraman. Valarie.A.Z and Berry.1990.Delivering Quality.Service McMilan. Hal 15
- Peter, Paul J, dan Olson, Jerry C, 1999, Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran, Edisi Keempat, Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Freddy.2002.Measuring Customer Satisfaction.Gramedia Pustaka Utama. Hal 23
- Swastha, Basu. 2009. Azas-azas Marketing. Yogyakarta: Liberty.
- Schiffman, Leon. G and Kanuk, Leslie Lazar.2004.Consumer Behavior 8th edition. Pearson Prentice Hall. Hal 14
- Seyhmun Baloglu.2002.Dimension of Customer Loyalty: Separatin Friends From Well Wisher. Cornell University. Page:43-59.
- Tjiptono, fandy.2000.prinsip & dinamika pemasaran. Edisi pertama. J&jlearning.yogyakarta.
- Umar, Husein. 1997. Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Vanessa Gaffar.2007.CRM dan MPR Hotel. Alfabeta: Bandung.
- Valerie A Zaithaml, Mary Jo Bitner dan Dwayne D Gremler. Services Marketing, 6th edition. 2013 hal, 25-26
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, 2003, p.85
- <http://ekbis.sindonews.com/read/1007773/34/pertumbuhan-ritel-indonesia-peringkat-12-dunia-1433163799> (diunduh pada 8 november 2016)
- <http://swa.co.id/swa/trends/management/tren-berubah-ini-yang-harus-dilakukan-pengelola-pusat-belanja> (diunduh pada 8 november 2016)

<http://id.shvoong.com/business-management/marketing/1876530-konsultan-ritel-bisnis-retail-manajemen/> (diunduh pada 8 november 2016)

<http://www.marketing.co.id/brand-switching-analysis-dalam-industri-ritel-modern/> (diunduh pada 8 november 2016)

<https://www.linkedin.com/pulse/perkembangan-industri-ritel-di-indonesia-larasaty-ashara> (diunduh pada 8 november 2016)

<https://m.tempo.co/read/news/2015/08/11/090690923/mal-dan-ritel-jadi-tumpuan-bisnis-properti-jakarta> (diunduh pada 8 november 2016)

sumber surabaya.bisnis.com (diunduh pada 8 november 2016)

<http://www.infosby.asia/2014/06/33-mall-pusat-perbelanjaan-surabaya.html> (diunduh pada 8 november 2016)

<http://www.infosby.asia/2015/03/galaxy-mall-terbesar-di-surabaya-timur.html> (diunduh pada 8 november 2016)

<http://miner8.com/id/5045> (diunduh pada 8 november 2016)

<http://www.radarsby.com/special/SBY722/11.pdf> (diunduh pada 8 november 2016)

www.ulasangoogle.com (diunduh pada 8 november 2016)

<https://www.Pegipegi.com> (diunduh 8 november 2016)

<https://www.titofebrian.com> (diunduh 8 november 2016)

<https://www.google.co.id> (diunduh 8 november 2016)

<http://www.centro.co.id> (diunduh 8 november 2016)

[http://www.ijhssnet.com/journals/Vol. 1 No. 7 \[Special Issue June 2011\]/33.pdf](http://www.ijhssnet.com/journals/Vol. 1 No. 7 [Special Issue June 2011]/33.pdf) (di unduh 9 november 2016)

<http://www.scribd.com/doc/11482402/Customer-Value> (diunduh 9 november 2016)

<http://www.galaxymallsurabaya.com> (diunduh 8 november 2016)

<http://onegalaxysuperblock.com/developer/> (diunduh 8 november 2016)