

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi., dan Rosinta., Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17 No. 2, ISSN 0854-3844.
- Atmawati, R., dan Wahyuddin, M. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Bailia, J., Soegoto, A., dan Loindong, S. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-warung Makan Lamongan di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 2 No. 3, ISSN: 2303-1174.
- Dibyanoro., Alhusro., dan Gustriani, Rini. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Tabungan BTN Batara, Studi Kasus: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, Vol. 2 No. 3.
- Diyanthini, N., dan Seminari, N. 2013. Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada LPD Desa Pakraman Panjer. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas: Bali.
- Ghozali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Edisi 8*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Gupta, Punkaj. 2014. Impact of Price Sensitivity on Customer Satisfaction: An Empirical Study in Retail Sector. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, Vol. 19, Issue 5, Ver. II (May, 2014), PP 17-21.
- Hafeez, S., dan Muhammad, B. 2012. The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty: Evidence from Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3 No. 16.
- Handayani, Wilujeng. 2014. Citra dan Persepsi Harga dalam Mempengaruhi Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. ISBN: 978-979-3649-81-8.
- Harjati, L., dan Venesia, Y. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomi*, Vol. 1 No. 1.

- Haromain, I., dan Supriyadi, H. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di AHASS Z618. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 5, ISSN : 2461-0593.
- Hartono, Supri. 2010. *Pengaruh Pelayanan, Persepsian Harga dan Citra Terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas (Studi Kasus PD.BPR Purwokerto Utara)*. Tesis. Universitas Jenderal Soedirman: Purwokerto.
- Hidayah, Asmi A. 2015. *Pengaruh Kualitas Website, Merek Website, Reputasi, Rasa Percaya dan Risiko yang Dirasakan terhadap Niat Beli Produk Fashion Onlineshop*. Tesis. Universitas Jenderal Soedirman: Purwokerto.
- Kotler, P. 2012. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi ke-2*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2011. *Principles of Marketing, Thirteenth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Laksana, F. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis, Edisi Pertama*. Penerbit Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Lenzun, J., Massie., dan Adare, D. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA*, Vol. 2 No. 3.
- Lubis, I., dan Suwitho. 2017. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6 No. 5 ISSN : 2461-0593.
- Lupiyoadi, R. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mohsan, F., F., Nawaz, M., Khan., Shaukat, Z., dan Aslam, N.. 2011. Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intention to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 2 No. 16: September 2011.
- Nazir, M. 2014. *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia: Bogor.
- Onyancha, Grace K. 2013. The Impact of Bank Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty: A Case of Kenya Commercial Bank. *European Journal of Business and Management*, Vol. 5 No. 2013, ISSN 2222-1905.

- Rachman, F. dan Yuniati, Tri. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan AUTO 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vo. 3 No. 11.
- Rao, P., dan Sahu, P. 2013. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry. *IQSR Journal Of Humanities And Social Science*, Vol. 18 Issue 5, e-ISSN: 2279-0837, p-ISSN: 2279-0845.
- Riduwan. 2008. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabeta: Jakarta.
- Saktiani, Garnis A. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Word of Mouth. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 4 No. 2, ISSN. 2442-6962.
- Sari, Rita N. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Giant Hypermarket Mall Samarinda Central Plaza di Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, Vol. 4 No. 4, 2016: 1113-1126.
- Selvakumar, J. 2015. Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Privat Sector Banks. *SMS Varansi*, Vol. VIII No. 1.
- Shahroudi, K., dan Naimi, Seyedh S. 2014. The Impact of Brand Image on Customer Satisfaction and Loyalty Intention (Case Study: Consumer of Hygiene Products). *International Journal of Engineering Innovation & Research*, Vol. 3 Issue 1, ISSN: 2277-5668.
- Sihombing, M., Lestari, R., dan Djatikusuma, E. 2014. Analisis Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Carrefour Palembang Square Mall. *Jurnal Ilmiah STIE MDP*, Vol. 4 No. 1 September 2014.
- Sudaryanto, Y. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. *JBMA*, Vol. III No. 1, ISSN:2252-5483.
- Sulistiyo, F.X., dan Soliha, Euis. 2015. Pengaruh Persepsi Harga, Citra Perusahaan dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Apotek "DELA" di Semarang. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas STIKUBANK Semarang*.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Andi: Yogyakarta.
- Sunaryoto, Danang. 2014. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Center of Academic Publishing Service: Yogyakarta.

- Swastha, B. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty: Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2009. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Penerbit Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra. 2010. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Penerbit Andi Offset: Yogyakarta.
- Utama, I Wayan. 2016. *Beach Mall di Gianyar*. Seminar Tugas Akhir. Universitas Udayana: Bali.
- Wahyuni, Anjar T., dan Satrio, B. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5 No. 2.
- Wendha, A., Rahyuda, I Ketut., dan Suasana, I Gede. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Despansar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 7 No. 1.
- Winahyuningsih, P. 2010. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gripta Kudus. *Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus*, ISSN : 1979-6889
- www.arsigraf.com/2015/10/pengertian-definisi-mall-menurut.html
- www.disdukcapil.cirebonkota.go.id/index.php/kota-cirebon/data-aggregat/398-data-aggregrat-penduduk-kota-cirebon-januari-2017
- www.ekonomi.kompas.com/read/2017/05/08/204517926/bisnis.ritel.di.indonesia.masih.menjanjikan
- www.pilaradiocirebon.com/news/berintan/long-weekend-pengunjung-grage-mall-capai-puluhan-ribu/
- www.sselajar.net/2014/05/cara-mengukur-kepuasan-pelanggan.html