



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## DAFTAR PUSTAKA

- Carl Gates Roger & McDaniel, J. (2015). *Marketing research* (10th ed.). Quad Graphisc.
- Fandy, T. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Ghozali, I. (2011). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)* (3rd ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta:Kencana
- Lebrin, R. A. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Meto. (2011) (3rd ed.).
- Muhammad, I. (2007). *Pelayanan yang Memuaskan* (1st ed.). PT Elex Media Komputindo.
- Prof.Dr. Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (7th ed.). Bandung: CV.ALFABETA.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian: Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Simamora. (2003). *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.
- Jurnal**
- Rosmayani. (2016). *Customer Relationship Management*, 2, 83–98.
- Dodi, S. P. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Smith, S. (2017). Landlordism and landlord–tenant relations in Kisumu and Kitale’s low-income settlements. *International Journal of Urban Sustainable Development*, 9(1), 46–63.
- Paramadhini, Miranti (2018). Analisis Pengaruh *Firm Created, User Generated* terhadap *Brand Equity, Brand Attitude* dan Dampaknya terhadap *Purchase Intention* (Studi Kasus : Sunpride Indonesia)

Ai, P. E. J. & Y. L. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG, 2.

### Internet

Tempo.com. (2013). Data Pertumbuhan Mal di Kawasan Jakarta. Retrieved from <https://metro.tempo.co/read/514312/data-pertumbuhan-mal-di-kawasan-jakarta/full&view=ok>

Kompas.com. (2014). Lebih Dari Separuh Pusat Belanja Banten Menumpuk di Tangerang. Retrieved from <https://properti.kompas.com/read/2014/04/16/0711437/Lebih.dari.Separuh.Pusat.Belanja.Banten.Menumpuk.di.Tangerang>

Gotomalls.com. (2018). 10 Shopping Mall Terbaik di Tangerang Selatan. Retrieved from <https://blog.gotomalls.com/2018/02/10-mall-terbaik-di-tangerang-selatan/>

Republika.co.id. (2010). Tang City Dibangun, WargaTangerang tak Perlu ke Jakarta. Retrieved from <https://republika.co.id/berita/breaking-news/metropolitan/10/07/22/125869-tang-city-dibangun-wargatangerang-tak-perlu-ke-jakarta>

Kompas.com. (2014). Lebih Dari Separuh Pusat Belanja Banten Menumpuk di Tangerang. Retrieved from <https://properti.kompas.com/read/2014/04/16/0711437/Lebih.dari.Separuh.Pusat.Belanja.Banten.Menumpuk.di.Tangerang>

Creasi.co.id. (2016). PT Pancakarya Griyatama. Retrieved from <https://www.creasi.co.id/profile/7665>

U M N  
U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A