



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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

- Amelia, M. (2016). <http://repository.unpas.ac.id>. Retrieved 2019, from <http://repository.unpas.ac.id>: <http://repository.unpas.ac.id/15630/4/Bab%202%20SA%20MIA.pdf>
- Andika, R. (2010). <https://repository.widyatama.ac.id>. Retrieved from <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2599/Bab%202.pdf?sequence=4>
- CEIC. (2019). Retrieved from Indonesia Pertumbuhan Penjualan Retail: <https://www.ceicdata.com/id/indicator/indonesia/retail-sales-growth>
- Christopher Lovelock, J. W. (2011). *Service Marketing people, technology, strategy 7th edition*. England: pearson .
- HARTANTI, S. (2015). <http://eprints.ums.ac.id>. Retrieved 2019, from <http://eprints.ums.ac.id/40744/28/Naskah%20publikasi.pdf>
- Hasanah, A. (2016). <https://repository.widyatama.ac.id>. Retrieved 2019, from <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2698/Bab%202.pdf?sequence=4>
- Heriyanto, R. (2017). <http://e-journal.uajy.ac.id>. Retrieved 2019, from <http://e-journal.uajy.ac.id/8729/3/2EM19191.pdf>
- Jamari. (2017). eprints.uny.ac.id. Retrieved from <http://eprints.uny.ac.id/54450/1/skripsi.pdf>
- Komaladewi. (2010). Retrieved 2019, from <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2683/Bab%202.pdf?sequence=4>
- Lapan, S. H. (2017). *Gomarketingstrategic*. Retrieved 2019, from Pengertian Service Excellence Dan Mengapa Penting Bagi Perusahaan: <https://www.gomarketingstrategic.com/pengertian-service-excellence-dan-mengapa-penting-bagi-perusahaan/>
- Lestari, P. (2017). <http://repository.unpas.ac.id>. Retrieved 2019, from <http://repository.unpas.ac.id/30183/6/BAB%20II%20REVISI.pdf>

- Philip Kotler, K. L. (2016). *Marketing Management*. London : Pearson .
- PURI, R. (2016). <http://repository.unpas.ac.id>. Retrieved 2019, from <http://repository.unpas.ac.id: http://repository.unpas.ac.id/13358/4/BAB%20II.docx>
- Purnamasari, D. (2013). <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2698/Bab%202.pdf?sequence=4>. Retrieved 2019, from <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2698/Bab%202.pdf?sequence=4>
- Sangsoko, L. (2019, September 25). *Kepuasan Pelanggan Jadi Nilai Lebih Untuk Produsen*. Retrieved 2019, from www.lampost.co: <https://www.lampost.co/berita-kepuasan-pelanggan-jadi-nilai-lebih-untuk-produsen.html>
- SAPUTRA, R. (2017). <http://eprints.ums.ac.id>. Retrieved 2019, from <http://eprints.ums.ac.id/40744/28/Naskah%20publikasi.pdf>
- Sukmana, Y. (2017). *"Department Store" Banyak yang Gulung Tikar karena Kurang Beriklan?* Retrieved 2019, from kompas.com : <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/10/28/150342126/department-store-banyak-yang-gulung-tikar-karena-kurang-beriklan>
- Wijayantiwi, P. (2014). <http://eprints.polsri.ac.id>. Retrieved 2019, from <http://eprints.polsri.ac.id/810/3/FILE%203.pdf>