

DAFTAR PUSTAKA

- 4muda. (2018, Maret 29). *4muda*. Retrieved September 21, 2018, from 10 Pilihan Merek Furniture Untuk Rumah dan Ruang Kantor: <https://www.4muda.com/10-pilihan-merek-furniture-untuk-rumah-dan-ruang-kantor/>
- Adam, M. (2015). In *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Afifah, S. H. (2013). Pengaruh Retail Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Luwes Loji Wetan Surakarta Tahun 2013.
- Atif, N. F. (2014). In N. F. Atif, *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan campuran untuk manajemen, pembangunan, dan pendidikan* (p. 280). Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Band, W. A. (2001). *Creating Value For Customers*. John Wiley and Sons Inc.
- Claudia, S., & Japariato, E. (2017). Analisis Retail Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Supermarket Super Indo MERR Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 4 No. 2*.
- Damayanti, C., & Wahyono. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intevening. *Management Analysis Journal 4 (3)*.
- Dianti. (2016, Juni 7). *Kecewa dengan Pelayanan IKEA Alam SUTera*. Retrieved from <https://mediakonsumen.com/2016/06/07/keluhan/kecewa-dengan-pelayanan-ikea-alam-sutra>
- Dr. Ir. Bob Foster, M. M. (2008). In *Manajemen Ritel*. Bandung: CV ALFABETA.
- Ephraim. (2017, Maret 13). *Kecewa dengan Pelayanan Customer Service IKEA*. Retrieved from <https://mediakonsumen.com/2017/03/13/surat-pembaca/kecewa-pelayanan-customer-service-ikea>
- Febriyanti, S. (2018). Pengaruh Service Quality Dan Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction (Studi Kasus Penumpang Transjakarta Koridor 13).
- Fullerton, G., & Taylor, S. (2000). *The Role of Commitment in Service Relationship*. In S. o. University. Kingston, Ontario: Limited Publication.
- Ghozali, I. (2013). In *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guswai, C. F. (2009). In *Retail Excellence Series: Basic Principles of Retail Business*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Ho, P. K., & Sugiharto, S. (2017). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Celebrity Fitness Center Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 4 No. 2*.

- IKEA. (2016, Oktober 16). *News Item*. Retrieved September 20, 2018, from IKEA: https://www.ikea.com/id/in/about_ikea/newsitem/IKEA_1st_Anniversary
- IKEA. (2017). *Rayakan Ulang tahun ke-3, IKEA Terus Memberikan Inspirasi Bagi Masyarakat Indonesia*. Alam Sutera: Siaran Pers IKEA.
- IKEA. (2018). *About The IKEA*. Retrieved September 20, 2018, from Tentang IKEA: https://www.ikea.com/ms/in_ID/this-is-ikea/about-the-ikea-group/index.html
- IKEA. (2018). *Konsep IKEA*. Retrieved September 20, 2018, from https://www.ikea.com/ms/in_ID/this-is-ikea/the-ikea-concept/index.html
- Indrawati. (2015). In M. P. Bisnis. bandung: PT. Refika Adtama.
- Investor Daily. (2014, Oktober 13). *Berita Satu*. Retrieved from IKEA Berikan Ide Inspirasional dan Solusi Rumah Anda: <http://id.beritasatu.com/home/ikea-berikan-ide-inspirasional-dan-solusi-rumah-anda/97112>
- Irawan, H. (2003). Indonesia Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA. In H. Irawan. Gramedia.
- Islam, M. J., Mustaf, M. A., Azmi, T., & Ahmed, F. (2016). Measuring the Effect of Retail Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty: The study on the Super Shop in Bangladesh Vol. 7 Issue 8. *International Journal of Scientific & Engineering Research*.
- Japarianto, E., Laksmono, P., & Khomariyah, N. A. (2009). Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Perhotelan*, 9.
- Jimanto, R. B., & Kunto, Y. S. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 2 No. 1*.
- Lingtang. (2017, Mei 15). *Traffic Bump IKEA Alam Sutera Terlalu Terjal*. Retrieved from <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-3500928/traffic-bump-ikea-alam-sutra-terlalu-terjal>
- Mullins, J. w., & Walker, O. C. (2013). In *Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach, Eight Edition, International Edition* (p. 547). Singapore: McGraw-Hill.
- Nagpal, A., & Sinha, B. (2017). Measuring Retail Service Quality Of Hypermarkets: A Descriptive Study Of Delhi / Ncr. *International Journal of Management and Applied Science Vol. 3 Issue 8*.
- Noviasari, H., & Azrico. (2013). Pengaruh Retail Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Metro Swalayan Senapelan Plaza Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*.
- Nuchsarapringviriya, Fadzil, F., & Syed Ismail, S. (2015). Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Thailand's Audit Firms. *International Journal of Management and Applied Science Vol. 1 Issue 5*.

- Nugroho, M. F. (2016). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Honda Utama Motor Yogyakarta.
- Oreckel, L. (2016, Juni 3). *Kecewa dengan Home Delivery dari IKEA Indonesia Alam Sutera*. Retrieved from <https://mediakonsumen.com/2016/06/03/keluhan/kecewa-home-delivery-ikea-indonesia-alam-sutera>
- Pratiwi, N. E. (2018). The Influence of Price, Service Quality Towards Customer Satisfaction That Impact Customer Loyalty of Mobile Operation For INDOSAT OREDOO.
- Saebani, B. A. (2015). In *Filsafat Ilmu dan Metode Penelitian* (p. 332). Bandung: CV Pusataka Setia.
- Saladin, D. (2013). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik*. Bandung: CV. Agung Ilmu.
- Saladin, D. (2013). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik*. Bandung: Agung Ilmu.
- Salim, Z., & Munadi, E. (2017, September). *bpp.kemendag.go.id*. Retrieved from Info Komoditi Furniture: http://bpp.kemendag.go.id/media_content/2017/11/Isi_BRK_Furnitur.pdf
- Sari, M. C. (2015). Pengaruh Service Quality dan Experiental Marketing terhadap Customer Satisfaction serta dampaknya pada Customer Loyalty (Studi Kasus PT. KAI Commuter Line stasiun Tanah Abang).
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2015). *Consumer Behavior (Global Edition)*. The United States of America: Courier Kendallville.
- Schiffman, L. G., Kanuk, L. L., & Wisenblit, J. (2010). In *Consumer Behavior, Tenth Edition, Global Edition* (p. 592). United States of America: Prentice Hall.
- Sekaran, U. (2014). In *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2013). In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). In *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumertana, I. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi Vol. 7 No. 2*.
- Sunyoto, D. (2011). In *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Sunyoto, D. (2011). In *Metedologi Penelitian*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- tempo.co. (2015, Juni 11). *Tren Pertumbuhan Industri Furniture Mencapai 5,1%*. Retrieved from Tempo.co: <https://bisnis.tempo.co/read/674280/tren-pertumbuhan-industri-furniture-mencapai-51>
- Timotius, K. H. (2017). In *Pengantar Metodologi Penelitian* (p. 244). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip & Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: J&J Learning.

- Tjiptono, F. (2004). In *Manajemen Pemasaran Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). In F. Tjiptono, & G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: C.V ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). In *Pelanggan Puas? Tak cukup!* (p. 254). Yogyakarta: CV. ANDI.
- Widodo. (2017). In *Metodologi Penelitian Populer & Praktis* (p. 301). Jakrta: PT. Grafindo Persada.
- Winarno, C. S. (2017, Juli 11). *Rourik*. Retrieved from Self-service Mengedukasi Orang Indonesia Untuk Mandiri: <https://roburik.com/2017/07/11/self-service-mengedukasi-orang-indonesia-untuk-mandiri/>
- Winatara, P. (2015). The Relationships among Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Library Services. *International Journal of Economic and Financial Issues Vol. 5 No. 1*.
- Wulan, A. (2016, Oktober 14). Retrieved from Liputan 6: <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/2625594/dua-hari-untuk-dua-tahun-ikea-temani-masyarakat-indonesia>
- Yulisetiari, D. (2014). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Restaurant Business in East Java. *International Journal of Business and Management Invention Vol. 3 Issue 5*.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service : balancing customers percetions and expectations*. New York : Free press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. International Edition. In *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm. International Edition* (p. 708). Singapore: McGraw-Hill.