

DAFTAR PUSTAKA

- Adhi Rah Kusuma. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Penjual, dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang.*, Semarang: Tesis Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Aditya, Rizki. 2011. *Skripsi Analisis Pengaruh Promosi, Kualitas Jasa, Dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan IM3 Di Kota Semarang.* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Agustina, Linna dan Muhamad Rizan. 2010. *Pengaruh kualitas jasa ritel terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Mini Market Indomaret dan Alfamart di Perumahan Taman Cibodas Tanggerang.* Jakarta : Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol 1
- Astawa, I Ketut. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pada Niat Beli Ulang Pelanggan di Hotel Inna Kuta Beach.* Denpasar : Jurnal Sarathi, Vol. 16
- Aycac, Selcen O.. 2009. *Effect of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Marmara University Hospital*
- Dodds, B., Monroe Kent B., dan Dhruv Grewal .1991.*Effect of Price, Brand, and Store Information on Buyers Product Evaluations: Journal of Marketing Research.* p.307-319
- Dyah Kurniawati. 2009. *Studi Tentang Sikap Terhadap Merek Dan Implikasinya Pada minat Beli Ulang*, Semarang: Tesis Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Boyd, Harper W, Orville C. Walker, and Jean Claude Larreche. 2000. *Manajemen pemasaran*, Jakarta: Erlangga.
- Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2008. *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi.* Jakarta: FE UNJ.
- Iman Mulyana dan Dwi Suwandi. 2007. *Keputusan Pembelian.* Seri Manajemen Pemasaran.
<http://oeconomicus.files.wordpress.com/2007/07/keputusan-pembelian.pdf> (diakses pada tanggal 26 November 2011).
- Indrianawati, Usman dan Rizky Adhitya Arnando. 2007. *Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Repurchase Melalui Trial Dengan Moderasi Fear Of Losing Face pada Sogo Department Store Surabaya.* Surabaya : jurnal equitas vol.11 no.2 maret 2007, h.181

- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2012. *Principle Of Marketing, Fourteenth Edition*, New Jersey: Pearson, Prentice Hall
- Kuntjara. 2007. *Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Kasus di PT Wijaya Karya Beton Wilayah IV; Jateng, DIY, Kalsel dan Kalteng)*. Semarang: Tesis Universitas Diponegoro
- Kurniawan, Iwan and Santoso, Suryono Budi and Dwiyanto, Munas . 2007. *analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Vol 4
- Lovelock, *et.al*, 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani A. 2007: *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. and Mark Peterson. 2009. *Basic Marketing Research*. Second Edition. Pearson Education Inc.: New Jersey.
- Margaretha Ardhani. 2008. *Customer Satisfaction Pengaruhnya terhadap Brand Preference dan Repurchase Intention Private Brand* : jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis Vol. 8 h.62
- Mowen, John C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen. Jilid 1. Edisi kelima*. Alih Bahasa : Lina Salim. Jakarta : Erlangga.
- Mullin, John W, Orville C Walker. 2005. *Marketing Management A Strategic Decision*, fifth edition, New York: McGraw Hill.
- Mulyono, Bayu Hadyanto dan Yoestini, dan Nugraheni. 2007. *Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*.Semarang: Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Vol 4
- Munna, Dayang Nailul, Abang Abdullah and Francine Rozario. 2009. *Influence Of Service And Product Quality Towards Customer Satisfaction : A Case Study At The Staff Cafeteria In The Hotel Industry. Malaysia*
- Novel. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pembeli dan Loyalitas Pembeli Dalam Meningkatkan Minat Membeli Ulang (Studi Empiris Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Jalan Raya Kudus Demak KM.5)*. Semarang: Tesis Universitas Diponegoro

- Parasuraman. A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L (2009), "*Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implication for Further Research*", "Journal of Marketing, January (58): 111-124.
- Priyatno, Dwi. .2009. *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta: Erlangga.
- Puspitasari, Diana. 2006. *Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan pelanggan terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Maskapai Penerbangan Garuda Keberangkatan Semarang)*, Semarang: Tesis Universitas Diponegoro
- Sitaniapessy, Harry. 2008. *Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat pembelian ulang pada Matahari Departemen Store Ambon*. Ambon : Jurnal Manajemen, Vol 2
- Sylvana. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan Mahasiswa Terhadap Intensi Meregistrasi Ulang Mahasiswa Pada Mahasiswa Universitas Terbuka*. Jakarta: Jurnal Organisasi dan Manajemen, Vol.2
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorious dan Adriana, Dedi. 2008. *Pemasaran Strategic*, Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Wijanto, Setyo Hari. 2008. *Structural Equation Modelling dengan Lisrel 8.8*. Yogyakarta: Graha Ilmu