

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Panuntun Tyas. 2013. “Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Minimarket Ariesmart, Depok)”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Anandia, Rizky. 2015. “Analisa Pengaruh Desain Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Produk Terhadap Citra Merek Untuk Meningkatkan Minat Beli Konsumen Sepatu Adidas Original (Studi Kasus pada Masyarakat di Kota Semarang)”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Basu, Swastha dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Basu, Swastha. 2000. *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*. Jakarta : Liberty.
- Basu, Swastha. 2009. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta : BPFE.
- Bei, Lien-T and Chiao, Yu-Ching. 2001. An integrated model for the effects of perceived product, perceived service quality, and perceived price fairness on consumer satisfaction and loyalty. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*. Vol. 14;P. 125-141
- Cronin, J. Joseph Jr dan Taylor Steven. 1992. “Measuring Service Quality : Reexamination and Extension”. *Journal of Marketing*
- Dabholkar, P. C., Shepherd, D., dan Thorpe, D.I . 2000. *Comprehensive Framework for Service Quality : An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal study*. *Journal of Repiling* 76 (2) : 139 – 73
- Dutka, Alan. 1994. *AMA HandBook for Customer Satisfaction*. NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.
- Dwihapsari, Bunga Caecaria. 2012. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pada Oryza Tour”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Fure, Hendra. 2013. "Lokasi, Keberagaman Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca". *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 3.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gounaris, Spiros, Sergios Dimitriadis, Vlasis Stathakopoulos. 2010. *An examination of the effects of service quality and satisfaction on customers' behavioral intentions in e-shopping*. *Journal of Services Marketing*, Vol. 24 Iss: 2, pp.142 - 156
- Griffin, Jill. 2002 . *Customer Loyalty*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Irawan, Handi. 2004. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.
- J, Supranto. 1996. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jilid I, Edisi Kelima. Jakarta.
- Kim, Changsu, Robert D. Galliers, Namchul Shin, Joo-Han Ryoo, Jongheon Kim. 2012. *Factors influencing Internet shopping value and customer repurchase intention*. *Electronic Commerce Research and Applications* 11 pp. 374-387
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler. P., Bowen, J., dan Makens, J. 1999. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Second Edition. Prentice Hall Inc. Upper Saddle River. New Jersey.
- Kusuma, Adhi Rah. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga Penjualan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang Pada PT. Ratna Intan Kusuma Semarang". *Tesis tidak dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Kusumawati, Ika Pratama. 2012. "Analisis Pengaruh Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus pada Konsumen Restoran The House Of Raminten Yogyakarta)". *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Lidyawati. 2008. "Hubungan antara Intensitas Menonton Iklan di Televisi dengan Perilaku Konsumtif". *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Margono, Drs. S. Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Mudrajad, Kuncoro. 2004. *Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Oktavia, Dian Cempaka. 2013. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi (Studi Kasus PO Bus Safari Dharma Raya Temanggung)”. *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Pappas, Ilias O. Adamantia G. Pateli Michail N. Giannakos Vassilios Chrissikopoulos. 2014. *Moderating effects of online shopping experience on customer satisfaction and repurchase intentions*. *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol 42 Iss 3 pp. 187-204
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*, pp. 12-40.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 2002. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Terjemahan. Jakarta : Erlangga
- Prastiwi, Ellya Niken dan Dian Ayubi. 2007. “Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007”. *Jurnal Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok.
- Rao, Purba. 1996. *Measuring Consumer Perceptions Through Factor Analysis, The Asian Manager*, February- March, pp. 28-32
- Sari, Yakut Dekrita. 2013. “Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Membeli Produk Industri Garment”. *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. Vol. 2, No. 1
- Schiffman, dan Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia
- Segoro, Waseso. 2013. *The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. *World Congress on Administrative and Political Sciences*. Volume 81, 28 June 2013, Pages 306-310
- Setiawati, Erma dan Sri Murwanti. 2006. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen”. *Jurnal BENEFIT*, vol. 10, No. 01.

- Setyani, Lintang Ayu. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Griya Kecantikan Aura Kota Semarang)". *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang
- Singgih Santoso. 2001. *SPSS Versi 10 : Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Stanton, William J. 1996. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Sudrajad, Gilang. 2014. "Analisis Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Buck Store di Semarang)". *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Sweeney, J. C. Dan Soutar, G. N. 2001. "Consumer Perceived Value : The Developmenr of A Multiple Item Scale". *Journal of Retailing*.77: 203-220
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Kualitas Jasa : Pengukuran, Keterbatasan, dan Implikasi Manajerial, Majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Yan, Huan, En-Chung Chang, Ting-Jui Chou, Xiaofei Tang. 2015. *The over-categorization effect: How the number of categorizations influences shoppers perceptions of variety and satisfaction*. *Journal of Business Research* 68 631-638
- Yesenia. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan". *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., and Gremler, D. D. 2006. *Service marketing: Integrating customer focus across the firm*. NY: McGraw-Hill/Irwin.