

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan" *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol 17, No. 2, h. 114-126.
- Badariah, N, D. Suhardini, dan A.W. Rahmanto. 2013. "Perancangan Kinerja Customer Relationship Management Dengan Menggunakan Metode Customer Relationship Management Scorecard." *Jurnal Teknik Industri*. Jakarta
- Berry, Parasuraman and Zeithaml. 1988. "The Service-Quality Puzzle." *Business Horizons*. September-October. pp. 35-43.
- Bhaskara, Satriyo U.P., S.L. Mandey, dan O. Nelwan. 2014. "Customer Relationship Management (CRM) dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Virgo Ekspres Tours & Travel Manado." *Jurnal EMBA*, Vol. 2, No. 1, Pp. 99-110.
- Budiyono, Bernard NM. 2004. "Studi Mengenai Pengembangan Strategi Produk." *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. 3 No. 2. p. 181-194.
- Chan, Syafruddin, 2003. *Relationship Marketing : Inovasi Pemasaran yang Membuat Pelanggan Bertekuk Lutut*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dick, Alan S. and Kunal Basu, 1994. "Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework." *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol 22, pp 99-113.
- Engel, James F, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard. 1995. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Ersi, Dzikiryati Yuni dan Semuel, Hatane. 2014. "Analysis CRM, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Produk Ukm Berbasis Bahan Baku Terigu Di Jawa Timur." *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 8, No. 1
- Fang, Y.H., C.M. Chiu, dan E.T.G. Wang. 2011. "Understanding customers' satisfaction and repurchase intentions An integration of IS success model, trust, and justice." *Internet Research*, Vol. 21, No. 4, pp. 479 – 503
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis dan disertasi*. 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. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indianto, Oceano. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ocean Auto Wheels Di Semarang." *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang.
- Indriantoro, Nur dan B. Supomo. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Johanna P, Myra. 2006. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang". *Tesis Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kuntjara. 2007. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen." *Tesis Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
- Kurniawan, Ivan, Suryono Budi Santoso, dan Bambang Munas Dwiyanto. 2007. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Studi Manajemen*. Vol, 4 No, 2.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyaningsih. 2013. "Customer Relationship Management (CRM) Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pandu Siwi Sentosa Manado." *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.4, h. 1729-1737
- Mulyono, Bayu Hadyanto, Yoestini, Rini Nugraheni, dan Mustofa Kamal. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap

- Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Vol. 4, No. 2.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*, pp. 12-40
- Pusparani, Putu Ayu Yulia dan Rastini, Ni Made. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon *Digital Single Lens Reflex* (Dslr) Di Kota Denpasar”. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*. Bali
- Rahayu, Sri. 2011. “Internal Customer Satisfaction and Service Quality Toward Trust and Word of Mouth.” *ASEAN Marketing Journal*. Vol. III, No. 2.
- Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. 2012. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market.” *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol. 3, No. 1
- Sari, Dewi Aspirina. 2014. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Positive Word Of Mouth : Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Semarang.” *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang.
- Sigit, Reza Dimas dan Farah Oktaviani. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal.” *Jurnal Bandung*
- Sivadas, Eugene and Jamie L. Baker-Prewitt. 2000. “An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction, and store loyalty.” *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 28, No. 2, pp. 73 – 82.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Susilowati, T. dan A. Suryana. 2012. “Analisis Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Perpustakaan STMIK Pringsewu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa.” *Jurnal Sistem Informasi*. Lampung
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2004. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi

Yesenia dan Edward H. Siregar. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan.” *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, Vol 5, No 3.

Zeithaml, Berry and Parasuraman, 1966. “The Behavioral Consequences of Service Quality.” *Journal of Marketing*, pp. 31-46.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., and Gremler, D. D. 2006. *Service marketing: Integrating customer focus across the firm*. NY: McGraw-Hill/Irwin.

<http://sp2010.bps.go.id/index.php>

https://id.wikipedia.org/wiki/Pasar_Mayestik