

DAFTAR PUSTAKA

- Adiztya Wibisaputra. 2011. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Gas Elpiji 3 Kg (Di PT. Candi Agung Pratama Semarang)*.
- Augusty T. Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Semarang: BP Undip.
- Azhar Susanto. 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Lingga Jaya.
- Band, Oliver. 1991. *Membangun Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Basu Swastha DH. 1994. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Basu Swastha dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua Cetakan Kesembilan. Yogyakarta: Liberty.
- Bernadine. 2005. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol. 12 no.3 September, p.318-345.
- Blackwell, R., Miniard, P. W., and Engel, James. 1995. *Perilaku Konsumen*. (F.X. Budiyanto, Trans). Jakarta: Binapura Aksara.
- Cronin, Joseph Jr. and Steven A. Taylor. 1992. "Measuring Service Quality: A ReExamination and Extension." *Journal of Marketing*, Vol.56.
- Dedy Yuzwar. 2009. *Pengaruh Lokasi dan Promosi Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Supermarket Madinah Syariah Plaza Millenium Medan*.
- Drajat Adhitya Waldi & Purbayu Budi Santosa. 2001. "Analisis Pengaruh Atribut Produk & Promosi terhadap Persepsi Kualitas Motor Merek Milenium (Produk Motor China)." *Jurnal Strategi Bisnis*, Vol.6 Th.IV.
- Engel, F. James., et al. 1996. *Customer Behavior*. Seventh ed. Orlando, Florida: The Dryden Press.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta.
- , 1999. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- , 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- , 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

- Fornell, C. 1992. "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience." *Journal of Marketing*, Vol. 60, pp. 7-17.
- Grewal, D., Monroe, KB. and Krishnan, R. 1998. *The Effects of Price-Comparison Advertising on Buyers' Perceptions of Acquisition Value, Transaction Value, and Behavioral Intentions*, J. Mark. 62 (2): 46-59.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya dan kawan-kawan. Jakarta: Erlangga.
- Gretel Griselda dan Tagor Muda Panjaitan. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua." *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol.2 no.1 Januari, p.39-45.
- Hani Handoko T. 1984. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2006. *Manajemen Produksi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Imam Ghozali. 2001. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP UNDIP.
- . 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- . 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 3. Semarang: BP UNDIP.
- Iwan Kurniawan, Suryono Budi Santoso dan Bambang Munas Dwiyanto. 2008. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Produk Sakatonik Liver di Kota Semarang)*.
- Jeni Raharjani. 2005. "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja." *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Vol. 2, No. 1.
- Kinnear, Thomas C. & Taylor, James R. 1995. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terpadu. Terjemahan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Airlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 1996. *Principles of Marketing*. Seventh Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc., Englewood Cliffs.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

- , 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- , 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prehallindo.
- , 2006. *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Buku Dua. Salemba Empat: Jakarta
- Levitt, Theodore. 1987. *Imanjinasi Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Marsum. 1999. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Maryani. 2009. *Kompilasi Pendidikan Geografi dalam Konteks IPS*. Bandung.
- McKenna, Regis. 1991. *Relationship Marketing: Successful Strategies for the Age of the Customer*. Addison-Wesley Publishing Company, Inc, pp. 1-242.
- Mowen, C. John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Marno Nugroho dan Ratih Paramita. 2009. "Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Januari*. Vol. 10, No. 1.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2002. *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. Sixth Edition. McGraw-Hill Irwin.
- Peter Salim & Yenny Salim. 1991. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern Engineering Press.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Reza Ryandi Aditya. 2011. *Analisis Pengaruh Kesadaran Merek, Keragaman Menu, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Membeli di Pizza Hut DP Mall Semarang*.
- Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Schiffman, Leon G. dan Leslie L. Kanuk. 1997. *Consumer Behavior*. New Jersey Prentice Hall.
- Schiffman and Lazar Kanuk. 2000. *Costumer behavior*. Internasional Edition. Prentice Hall.
- Suharsimi Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

-----, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.

Sutrisno Hadi. 1994. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Gunung Agung.

Sulistiyo Heru. 1999. "Hubungan antara Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Pelanggan: Studi pada empat Industri Jasa di Semarang." *Journal Bisnis Strategi*, Vol.4.

Woodside, Arch G., Lisa L. Frey & Robert Timothy Daly. 1989. "Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavior Intention." *Journal of Health Care Marketing*, Vol 9.

www.semarangkota.go.id

Yuniar Arifianto. 2005. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Komitmen Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan dan Harga Produk terhadap Loyalitas Pelanggan*. Semarang: Skripsi S1 Fakultas Ekonomi Undip.

Zeithaml, Valari A. and Mary Jo Bitner. 1996. *Service Marketing*. New York: Mc.Graw-Hill Co. Inc.