

DAFTAR PUSTAKA

- Alida Palilati, *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 9, No.1, Maret 2007:73-81.
- Andhi Rah Kusuma, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga penjual, Dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang(Studi Kasus Pada PT. Ratna Intan Kusuma, Semarang)*, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ismu Fadli Khariss, 2011, *Studi Mengenai Impulse Buying Dalam Penjualan Online (Studi Kasus Di Lingkungan Universitas Diponegoro Semarang)*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Dodds,K.B, Monroe D. Grunwal, 1991, "effect Of Price, Brand and Store Information On Buyers Product Evaluation", Journal Of Marketing Research, Vol. 28, No. 3, page 307-319.
- Kinrear, Thomas L, dan James R Taylor, 1995, *Riset Pemasaran*, Edisi Tiga, Jakarta : Erlangga.
- Assael, H, 1995, "Consumer Behavior and Marketing Action", 5Th Edition, South Western College Publising, Ohio.
- Asri Tanjung Rahmadewi, 2010, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Mie Instan Indomie (Studi Kasus Pada Mahasiswa Reguler II UNDIP)*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Bayhaqi Yuzza, 2006, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Minat Membeli Ulang", Universitas Diponegoro, Semarang.
- Dedy, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Pelangga, Kepuasan Pelanggan, dan Perilaku Pasca Pembelian*, Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume 5, Nomor 3, Desember 2007.
- Mowen (2002) dalam *Consumer Behaviour*, 4th Edition, Prentice Hall Inc, Engle wood Cliffs, New Jersey.
- Didik Isnandi, SE, 2005, *Analisi Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Nilai Nasabah dan Keunggulan Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus:Pada PT. Bank BRI*

Kantor Cabang Pekalongan), Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Engel et al, 1994, *Perilaku Konsumen*, Jakarta : Binarupa Aksara.

Dwiyanti Esthy, 2008, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen Terhadap Layanan Internet Banking Mandiri (Studi Kasus Pada Departemen Pekerjaan Umum Jakarta)*, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Ferdinand, Augusty, 2000, *Manajemen Pemasaran : Sebuah Pendekatan Strategik, Reseach Paper Series*, No. 01/ Mark/01/2000, p1-55.

Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hartono, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Jateng Cabang Purworejo*, Customer Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tengible, And Acces.

Hatane Samuel, Elianto Wijaya, *Corporate Social Responsibility, Purchase Invention dan Corporate Image pada Restoran di Surabaya dari Perspektif Pelanggan*, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 3, No. 1, April 2006:35-54.

Imam Ghozali, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, BP Undip, Semarang.

Bagyo Mugiharjo, 2006, “Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada Bank BRI Demak)”, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. 5, No. 2, pg. 193-210.

Yonggui Wang, 2004, “An Integrated Framework For Customer Value And Customer Relationship Management Performance:A Customer Based Perspective From China”, *Managing Service Quality*, pg. 169-173

Sheue-Ching Hong dan Y J James Goo, 2004, “ A Causal Model Of Customer Loyalty In Professional Service Firms : An empirical Study”, *International Jurnal Of Management*, Vol. 21, No. 4, pg. 531.

- Kotler, Philip, Benyamin Molan, 2005, *Manajemen Pemasaran jilid I*, Jakarta : INDEKS kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip, Benyamin Molan, 2005, *Manajemen Pemasaran jilid II*, Jakarta : INDEKS kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1997, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid I. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip (1985), *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta : CV Intermedia.
- Kotler, Philip (1987), *Dasar-dasar Pemasaran*, Jakarta : CV Intermedia.
- Kotler, Philip (2000), *Marketing Management Analisis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey : Millenium Edition, Prentice Hall. Inc.
- Kotler, Philip (2002), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : PT. Ikrar Mandiri Abadi.
- Kotler P. dan Armstrong, G. (1999), *Principles of Marketing* New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Kuntjara, 2007, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen”, Semarang, Universitas Diponegoro.
- Kusuma, Adhi Rah, 2009, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Tenaga penjualan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang*”, , Universitas Diponegoro, Semarang.
- Munfaridin, 2006, *Analisis Pengaruh Kesadaran Merek, Asosiasi Merek, Dan Persepsi Kualitas Terhadap Minat Mereferensi Sepeda Motor Suzuki (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Dipenogoro Semarang)*, , Universitas Diponegoro, Semarang.
- Nurmaya Saputri, 2010, *Analisis Corporate Social Responsibility Sebagai Pembentuk Citra Perusahaan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rahma Eva Sheilla, 2007, “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian*”, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Riset Pemasaran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sidharta Tommy, 2008, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Kembali Konsumen*", Universitas Diponegoro, Semarang.

Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung :Alfabeta.

Santosa, Singgih, 2001, *SPSS : Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Jakarta : PT. Elex Media Computindo.

Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2000, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 1997, *Satistik Untuk Penelitian (2nd)*, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2002, *Statistik SPSS*, Bandung : Alfabeta.

Majalah Marketing No. 3/x/Maret 2010

<http://www.google.co.id>

<http://www.marketing.co.id>

<http://www.scribd.com/doc/56938059/Tugas-2-Rbt-Analisis-Jurnal>

http://eprints.ums.ac.id/899/1/Jurnal_Daya_Sai