

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Cahya P.A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Harga, Promosi dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian Laptop Merek Asus. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Anggraeni, M. (2016). Pengaruh Persepsi Label Halal, Citra Merek (*Brand Image*), dan *Word of Mouth* (WOM) terhadap Minat Beli Ulang Produk (Studi Kasus pada Restoran Solaria Ambarukmo Plaza Yogyakarta). Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Apriyani, Dwi A. dan Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little a Coffee Shop Sidoarjo). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol 51 No. 2
- Ardhanari, M. (2008). *Customer Satisfaction* Pengaruhnya terhadap *Brand Preference* dan *Repurchase Intention* Private Brand. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis p. 58-68
- Ardiansyah, L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Pembelian Ulang Jasa Maskapai Penerbangan Lion Air. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol 2 No. 2
- Arifi, Moch W. (2016). Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang Pakaian Wanita The Executive di Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas
- Arifitama, Gilang H. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Mang Engking di Surakarta. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Atifa, Firdha N., Wahyuningsih, dan Ponirin. (2015). Pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Refresho di Kota Palu. Jurnal Ilmu Manajemen Vol 1 No. 3 p. 297-306
- Aulya, D.A. (2013). Analisis Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Coffee Shop Stove Syndicate di Semarang). Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro
- Azhari, Pandu P. dan R. Nurafni Rubiyanti. (2016). Pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Nom Nom Eatery Bandung. e-Proceeding of Management Vol 3 No. 1 p. 512-516
- Bachtiar. (2011). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo. Dinamika Sosial Ekonomi Vol 7 No. 1

- Bahar, A. & Herman S. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Organisasi dan Manajemen* Vol 3 p. 14-34
- Berman, B. & Evans J.R. (2010). *Retail Management: A Strategic Approach* (10 ed.). New Jersey: Pearson.
- Cox, Roger and Paul Brittain. (2004). *Retailing an Introduction*. Fifth Edition. Great Britain: Prentice Hall.
- Durianto, Sugiarto dan Sitinjak. (2001). *Strategi Menaklukan Pasar; Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Faradiba dan Sri Rahayu T.A. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen. *Diponegoro Journal of Management* Vol 2 No. 3 p. 1-11
- Farida, Nida U. (2017). Pengaruh Reputasi Merek, Kualitas Produk, dan *Word of Mouth* terhadap *Repurchase Intention* Koperasi Serba Usaha (KSU) Apikri. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Ferdinand, A. (2002). *Kualitas Strategi Pemasaran: Sebuah Studi Pendahuluan*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol 1 No. 1 p. 107-119
- \_\_\_\_\_. (2013). *Structural Equation Modelling. Dalam Penelitian Manajemen. Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Doktor*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi. Thesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill. (2002). (terj: Dwi Kartini Yahya). *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*. Singapore: Lexington Books.
- Ghozali, Imam. (2014). *Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Habibillah. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Pembelian Ulang Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Surakarta. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Handayani, S.B. (2013). Analisa Loyalitas Pelanggan yang Dipengaruhi Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akutansi* No. 35
- Hasan, Ali. (2009). *Marketing*. Jakarta: Media Presindo

- Heryani, Yukhebeth Y. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Pembelian Ulang yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management New Jersey: 11th*. Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_. (2007). *Marketing Management New Jersey: 12th*. Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_. (2010). (terj: Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli AK). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Ikrar Mandiriabadi.
- Kotler, Philip dan Andreasen. (1995). *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip dan Keller. (2005). (terj: Drs. Benyamin Molan). *Manajemen Pemasaran. Jilid II. Edisi Kesebelas*. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia
- \_\_\_\_\_. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Lamb, Hair, dan McDaniel. (2012). *Pemasaran Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lembang, R.D. & Sugiono S. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro.
- Levy, Michael and Barton Weitz. (2001). *Retailing Management*. New York: McGraw-Hill
- Lindawati. (2005). Analisis Kesadaran Merek, Persepsi Kualitas, dan Asosiasi Merek dalam Ekstensi Merek pada Produk Merek "Lifebouy" di Surabaya. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. 4 (1). p. 47-70.
- Lupiyoadi, R. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Matsumoto, Shigeru and Yang Cao. (2012). Resolving Service Quality Uncertainty through WOM Communication. *College of Economics*
- Ma'ruf. H. (2005). *Pemasaran Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Mensah, Ishmael dan Rebecca D.M. (2018). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on

University of Cape Coast Campus. *Journal of Tourism, Heritage & Service Marketing* Vol 4 No. 1

- Mowen, John C. and Michael Minor. (2002). (*terj*: Damos Sihombing). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Erlangga
- Murti, W.W. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Masyarakat terhadap Produk Handphone. *Majalah Ekonomi dan Bisnis* 8(2)
- Muzaqqi, A., Achmad F. dan Imam S. (2016). Pengaruh Kesadaran Merek, Kesan Kualitas, Asosiasi Merek, dan Loyalitas Merek terhadap Ekuitas Merek. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol 31 No. 1 p. 26-34
- Nurhayati dan Wahyu W.M. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Masyarakat terhadap Produk Handphone. *Jurnal Unimus* Vol 8 No. 2
- Panjaitan, J.E. dan Ai Lili Yuliati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol 11 No. 2
- Pastikarani, Dyah A. dan Sri R.T.A. (2016). Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management*. Vol 5 No. 2 p. 1-9
- Permana, Attin R. (2016). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Starbucks Bandung Indah Plaza. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Pasundan*
- Peter, P.J. and Jerry C. Olson. (2000). *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. McGraw Hill: United States
- Pragita, Atika A., Achmad F.D.H. dan Srikandi K. (2013). Pengaruh *Store Atmosphere* (Suasana Toko) terhadap Emosi dan Dampaknya kepada Keputusan Pembelian (Survei pada Pengunjung Baker's King di Mall Olympic Garden Malang). *Jurnal Profit* Vol 7 No. 1
- Puspitasari, Anita D. (2009). Studi Peningkatan Minat Beli Ulang Nasabah (Studi Empiris pada PERUM Pegadaian Cabang Pedurungan Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* Vol 8 No. 2 p. 159-172
- Putranto, Rivian A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang Konsumen di Amnesti Kopi (Bandar Lampung). *Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Lampung*
- Putri, Lily H., Srikandi K. dan Andriani K. (2014). Pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol 15 No. 2

- Ramadhan, Afif G. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang pada Sepatu Nike Running di Semarang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management* Vol 6 No 1 p. 1-12
- Rangkuti, F. (2004). *The Power of Brand: Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Ranjbarian, B., Ali Sanyei, and Majid Rashid K. (2012). An Analysis of Brand Image, Perceived Quality; Customer Satisfaction and Repurchase Intention in Iranian Department Stores. *International Journal of Business and Management* Vol 7 No. 6 p. 40-48
- Ridho, Muhammad dan Suharyono. (2017). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Brand Image dan Dampaknya pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol 53 No 1 p 124-131
- Sekaran, Uma. (2011). *Research Methods for Business (Metode Penelitian untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat
- Shimp, Terence A. (2003). *Periklanan Promosi Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Alih Bahasa: Revyani Sjahrial dan Dyah Anikasari. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Simamora, Bilson. (2004). *Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Simanihুরু, P. (2015). Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Koperasi Kredit (*Credit Union*) Mandiri Cabang Medan. *JRAK* Vol 1 No. 1 p. 73-97
- Srivastava, Kavita dan Narendra K.S. (2013). Service Quality, Corporate Brand Image, and Switching Behavior: The Mediating Role of Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *Services Marketing Quarterly* 34:4 p. 274-291
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistianto, W. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan di Kota Solo. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta

- Suratno, Aziz F. dan Andi Tri H. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Journal of Management* Vol 2 No. 2
- Sutisna. (2003). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Syaparilwadi, Panzy dan Aditya W. (2015). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Konveksi Fazry. *e-Proceeding of Management* Vol 2 No 3 p 3629-3638
- Tan, Hermawan dan Ritzky Karina M.R.B. (2019). Pengaruh *Perceived Value* terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Intervening pada Shopee. *AGORA* Vol 7 No. 1
- Tiaradani, Lavenia A. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening. *Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro*
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- \_\_\_\_\_. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, F dan Gregorius C. (2011). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andy
- Tsai, Hsien-Tung and Heng-Chiang Huang. (2007). Determinants of E-purchase Intention: An Integrative. *Information & Management* Vol 44 p. 231-239
- Ulfah, M. dan Farah O. (2017). Pengaruh *Store Atmosphere* terhadap Minat Pembelian Ulang pada Gold Star Sport and Lounge Bandung. *E-Proceeding of Management* Vol 4 No. 2 p. 1870-1876
- W. Ghalih Galang T., Edriana P. Inggang P.N. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol 61 No. 2 p. 118-126
- Widi, Lurensia Vinda. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang. *Fakultas Teknik. Universitas Diponegoro*
- Wijaya, H.R. dan Sri Rahayu T.A. (2018). The Effect of Trust and Brand Image to Repurchase Intention in Online Shopping. *International Conference on Economics, Business and Economic Education* p. 915-928
- Yana, Dwi R., Suharyono, dan Yusri A. (2015). Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol 21 No. 1