

## DAFTAR PUSTAKA

- Aptaguna dan Pitaloka. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek*. Widyakala Volume 3 ISSN : 2337-7313. Universitas Pembangunan Jaya.
- Arslan, Muhammad dan Rashid Zaman. 2014. *Impact of Brand Image and Service Quality on Consumer Purchase Intention: a Study of Retail Store in Pakistan*. Research on Humanities and Social Sciences Vol.4, No.22. Bahria University Islamabad.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Bisnis & Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Volume 17, Nomor 2.
- Chinomona, Richard dan Dorah Dubihlela. 2014. *Does Customer Satisfaction Lead to Customer Trust, Loyalty and Repurchase Intention of Local Store Brands? The Case of Gauteng Province of South Africa*. Mediterranean Journal of Social Sciences Vol 5 No 9 . University of the Witwatersrand.
- Ferdinand. 2005. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. BP Universitas Diponegoro : Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Undip Press : Semarang.
- Hadani, Aditya Lazuardi. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang (Studi Empiris pada PT. Sriwijaya Air Distrik Semarang)*. Jurnal Bisnis Strategi Vol. 17 No. 2.
- Mahfudhin Syah. 2009. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Karya Tani Unit Tumpang Malang*. fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya Malang.
- Purbayu Santosa dan Ashari. 2005. *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Resti, Devi dan Harry Soesanto. 2016. *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang pada Rumah Kecantikan Sifra di Pati*. Diponegoro Journal of Management. Volume 5, Nomor 1. Universitas Diponegoro.
- Rini Kartika Sari, Diah Yulisetiari dan Sudaryanto. 2016. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan serta Kualitas Produk terhadap Minat Pembelian Ulang dan Kepuasan Pelanggan Online Shopping pada Mahasiswa Universitas*

- Abdurachman Saleh Situbondo*. Bisma Jurnal Bisnis dan Manajemen. Vol. 10, No. 2. Universitas Jember.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI). Vol. 3, No. 1. Universitas Negeri Jakarta.
- Seffy, Suwignjo dan Santosa. 2010. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Komplain dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : PT. Garuda Indonesia Palembang)*.
- Setiawan, Heri dan Jalaluddin Sayuti. 2017. *Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia*. Journal of Business and Management (IOSR-JBM). Volume 19, Issue 5. State Polytechnic of Sriwijaya.
- Sugiyono. 2007. *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Ke 11. Alfabeta : Bandung.
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Sumarwan. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Tjiptono dan Diana. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Penerbit ANDI : Yogyakarta.
- Tjiptono, Chandra, Andriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Penerbit ANDI : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Wibowo, Sarwo Eddy, Endang Ruswanti dan Unggul Januarko. 2013. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Niat Pembelian Ulang pada Toko Buku Gramedia Yogyakarta*. Jurnal Ekonomi, Volume 4 No 1, Universitas Esa Unggul Jakarta.
- Wisnawa, I Made Bayu. 2010. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan: studi kasus pada Jeje Resort Kuta Bali*, *Jurnal Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya*.

Yazid. 2013. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. EKONISIA : Yogyakarta.

Yoga Wicaksono dan Suryono Budi Santoso. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang)*. Diponegoro Journal of Management. Volume 4, Nomor 4. Universitas Diponegoro.