

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. F. R., dan Yoestini. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang). *Diponegoro Business Review*. Vol. 1, No. 1: 1-9.
- Afzal, H., Khan, M. A., Rehman, K. U., Ali, I., dan Wajahat, S. 2010. Consumer's Trust in the Brand: Can it Be Built through Brand Reputation, Brand Competence and Brand Predictability. *International Business Research*. Vol. 3, No. 1: 43-51.
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Almas, Caesavela. 2018. Pengaruh *Relationship Marketing*, *Store Atmosphere* dan *Social Media Marketing* Terhadap *Customer Trust* dan *Repurchase Intention* Konsumen (Studi Kasus Pada *Coffee Shop* di Bogor). Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Davidow, M. dan James, L. 1998. The Effect of Organizational Complaint Responses on Customer Satisfaction, Word of Mouth Activity, and Repurchase Intention. *Journal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Vol. 11.
- Engel, F. J., Roger, D. B., dan Miniard, P. W. 2004. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Feng, J. dan Yanru, H. 2013. Study On The Relationship Among Customer Satisfaction, Brand Loyalty, and Repurchase Intention. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*. Vol. 49, No. 1.
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gabriella, Ingrid Stacia. 2017. Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Timur Kantor Cabang Sendawar Kutai Barat. Skripsi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Yogyakarta.
- Ghassani, M. T., dan Suryoko, S. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Bandeng Juwana Vaccum Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Bandeng Juwana Erlina Semarang). *Diponegoro Journal of Social and Political Science*.

- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gaspersz, Vincent. 2008. *Total Quality Control*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hafiz, M. dan Tresnati, R. 2018. Pagaruh Customer Relationship Marketing dan Customer Experience Terhadap Repurchase Intention Pada Pelanggan 372 Kopi Bandung. *Prosiding Manajemen*. Vol. 4, No. 2: 964-972.
- Harjanto, Rudi. 2009. *Prinsip-Prinsip Periklanan*. Jakarta: Gramedia Jakarta.
- Haverila, Matti. 2011. Mobil Feature Preferences, Customer Satisfaction and Repurchase Intent Among Male Users. *Australian Marketing Journal*. Vol. 19 pp, 238-246.
- Herbig, P., Milewicz, J., dan Golden, J. 1994. A Model of Reputation Building and Destruction. *Journal of Business Research*. Vol. 31, No. 1:23-31.
- Hermanto, K., dan Cahyadi, I. 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Fast Food Ayam Goreng Tepung di Kalangan Mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*. Vol. 3. No. 2: 561-573.
- Hermawan, Budi. 2011. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek, dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT SIDO MUNCUL. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Vol.2, No. 1: 9-17.
- Hermawan, Fauzi, A., dan Surharyono. 2018. Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 55, No. 2: 192-201.
- Hidayat, Arwan. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Voucher Isi Ulang XL di Universitas Semarang. *Jurnal Hasil Riset*, 113-128.
- Iskandar, A., dan Bernarto, I. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Restoran Platinum Lippo Karawaci Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *DeRema Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 2: 143-160.
- Jahansashi., Asghar., Afshar., Gashi, M. A., dan Mirdamadi, S. A. 2011. Study The Effect of Customer Service and Product Quality and Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 17: 253-262.

- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Alih bahasa Ancella Anitawati Hermawan. Salemba Empat: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ke-13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 2. Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke-13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K L. 2012. *Marketing Management*. Edisi ke-14. New Jersey: Prentice-Hall Pubished.
- Lau, G. T., dan Lee, S. H. 1999. Customer Trust in a Brand and The Link to Brand Loyalty. *Journal of Market Focused Management*, 4: 341-370.
- Lukas, Ade Paul. 2001. *Makalah Seminar: Customer and Partner Relationship Management*. Telematic Research Group.
- Machfoedz, M. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. Upp Amp Ykpn. Yogyakarta.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Edisi ke-2. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Farid Yanuar. 2011. Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Rumah Makan Gudeg Pawon di Janturan Umbulharjo). Skripsi. Fakultas Pertanian. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran". Yogyakarta.
- Palma, M. A., dan Andjarwati, A. L. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan, dan Harga Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Produk Fashion Melalui Toko Online di Surabaya). *Journal of Research in Economics and Management*. Vol. 16, No. 1: 84-104.
- Puspitasari, Agnes Niken. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi Pada Pengguna Nokia di Semarang). Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Rachmawati. 2002. *Create a Value of Brand with Personality*. *Usahawan Tahun XXXI*, 10: 3-9.

- Rahma, E. S., dan Yoestini. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian (Studi Pada Pengguna Telepon Seluler Merek Sony Ericson di Kota Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. 6, No. 3: 261-276.
- Ramadhan, A. G., dan Santosa, S. B. 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: 1-12.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2011. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sanjaya, W., Rahyuda, I.K., dan Wardana, I.M. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Reputasi Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mie Instan Merek Indomie di Kota Surabaya. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 877-904.
- Santoso, L. R., dan Japarianto, E. 2015. Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Koran Kompas di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol 1, No. 1:1-11.
- Sastradipoera, K. 2009. *Suatu Pendekatan Ramuan Marketing*. Manajemen Marketing. Bandung: Kappa Sigma.
- Schiffman, L. G., dan Kanuk, L. L. 2007. *Perilaku Konsumen*. Edisi ke-2. Jakarta: PT. Indeks Gramedia,
- Sucahyo, A. D., Fauzi, A., dan Arifin, Z. 2013. Pengaruh Customer Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas (Survei Pada Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat Kantor Cabang Bojonegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 7, No. 1: 151-156.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyari, Ikanita Novirina. 2012. Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Minat Beli Produk Oriflame. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Purwokerto: Ghalia Indonesia.

- Suliyanto, 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Suwarni, dan Mayasari, S. D. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen*. Th. 16, No. 1: 76-84.
- Thamrin, A., dan Francis, T. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasarannya*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi.
- Wantara, P. dan Tambrin, M. 2019. The Effect of Price and Product Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Madura Batik. *International Tourism and Hospitality Journal*. Vol. 2, No. 1: 1-9.
- Wardhana, Reza Arief. 2012. Analisis Pengaruh Mutu Produk, Reputasi Merek, dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Anti Karat Tuff Kote Ditol. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Wingsati, W. E., dan Prihandono, D. 2017. Pengaruh Penanganan Kegagalan Layanan, Kepercayaan, dan Gaya Hidup Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*. Vol. 6, No. 2: 195-205.

