

DAFTAR PUSTAKA

- Akhter, Syed H. 2010. *Service Attributes Satisfaction and Actual Repurchase Behavior: The Mediating Influence Of Overall Satisfaction And Purchase Intention*. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction & Complaining Behavior*. Marquette University. Vol 23. pp 52-64.
- Ardhanari, M. 2012. *Customer Satisfaction Pengaruhnya Terhadap Brand Preference dan Repurchase Intention Private Brand*. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*. Unika Widya Mandala. Vol .8 No. 2 September 2008
- Assael, Henry. 2001. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Edisi Keenam. Salemba Empat: Semarang.
- Aufa, Kamal. 2015. *Analisis Pengaruh Ragam Menu, Persepsi Harga, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Soto Sedeeep Banyumanik Cabang Ambarawa*. *Jurnal Manajemen*. Universitas Diponegoro. Vol.4 No.4.
- Bates, John E.G., Douglas Hoffman. 1999. *Managing services marketing: Text and readings*. The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher, Orlando.
- Benson, Robert J., Thomas L. Bugnitz and William B. Walton. 2007. *from Business Strategy to IT Action. Right Decisions for a Bottom Line*. John Wiley and Sons, Inc, New jersey.
- Brooks, Roger L. 2010. *The Power of Loyalty: 10 Essential Steps to Build a Successful Customer Loyalty Strategy*. New York: Entrepreneur Press.
- Basu, Swasta DH, dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty: Yogyakarta.
- _____, Swastha, DH dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty: Yogyakarta.
- Cronin, J. Joseph Jr dan Steven A. Taylor., 1992. *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extensio*. *Journal of Marketing*. Vol.56.
- Darmaatmadja, Stiya. 2011. *Rahasia Sukses Bisnis Restoran*. Media Pressindo, Jakarta.
- Engel, F. James.,et al. 1995. *Consumer Behaviour*. Seventh ed. Orlando, Harcourt Brace Collage Publisher.
- Faradisa Isti, Budi H, Minarsih M., 2016. *Analisis pengaruh variasi produk, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen*. *Journal of Management*. Universitas Pandanaran. Vol 2. No 2.

- Faradiba, Astuti. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen*. *Jurnal Manajemen*. Universitas Diponegoro. Vol.2 No.3.
- Ferdinand, A. 2005. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis Magister*. UNDIP. [6] Hair, J.F. Semarang.
- Gentile, C., Spiller, N., & Noci, G. 2007. *How to Sustain the Customer Experience: An Overview of Experience Components that Co-create Value with the Customer*. *European Management Journal*.
- Ghazali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gronroos, C. 1998. *Services Management and Marketing*. Lexington Books. Massachusetts. Toronto.
- J. Paul Peter dan Jerry C. Oleson. 2000. *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, P., Bowen, J., dan Makens, J. 1999. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Second Edition. Prentice Hall Inc. Upper Saddle River, New Jersey
- _____, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- _____, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, Prehallindo, Jakarta.
- _____, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Indeks kelompok Gramedia, Jakarta.
- _____, Philip. Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran jilid 2*. Edisi Ketiga Edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. Pearson Hall. Inc. New jersey.
- Kusumanegara, Sutopo. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Di Baskin Robbins Ice Cream Mall Ciputra Semarang*. *Jurnal manajemen pemasaran*. Universitas Diponegoro.
- Kusumawati, Sutopo. 2013. *Analisis Pengaruh Customer Experience terhadap Minat Beli Ulang*. *Diponegoro Journal of Management*. Vol.2 No.2.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.

- Lemke, F., Clark, M., & Wilson, H., 2006. *What Makes a Great Customer Experience*. Cranfield Customer Management Forum.
- Mantauv, Citra. 2014. *Pengaruh Harga Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE).
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial*. Ekonisia, Jakarta.
- Ma'ruf, H. 2005. *Pemasaran Ritel*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- _____, H. 2006. *Pemasaran Ritel*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Nurhayati, Murti, Wahyu Wijaya. 2012. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Masyarakat*. Jurnal Value Added. Vol 8. No 2. Hal 47-62.
- Oetomo, Nugraheni. 2012. *Analisis Pengaruh Keragaman Menu, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 2008. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Exxceptions*, The free Press, New York: NY
- Pramudita, Japarianto. 2013. *Analisa Pengaruh Customer Value dan Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Di De Kasteel Resto Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Universitas Petra Vol.1, No.1.
- Prastyaningsih, Suyadi, Yulianto. 2014. *Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya. Vol.16 No.1.
- Purnamasari, Madiawati. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Loyalitas Konsumen Di Mcdonald's Cabang Cibubur Jakarta*. Jurnal Studi Manajemen dan Bisnis. Universitas Telkom. Vol.1 No.2.
- Ruslan, Rusady., 2004, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, Jakarta, PT. Dana Bhakta Wakaf.
- Sasongko, Subagio. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*. Jurnal manajemen pemasaran. Universitas Petra Vol 1 No 2.
- Saradissa, Catrina Nora.2015. *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Vol 4 No 11.
- Schmitt, Bernd H. 2004. *Experiential Marketing: How To Get Customers To Sense, Feel, Think, Act And Relate To Your Company And Brand*. Free Press, New York.

- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta, Buku 2 Edisi 4. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Senjaya, V. Samuel, H. Dharmayanti, D. 2013. *Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction & Customer Loyalty Di Kafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Universitas Petra Vol.1, No.1.
- Simamora, Bilson. 2003. *Panduan Riset Perilaku Knsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (16th ed.). Alfabeta, Bandung.
- Sugiarto dan Harijono, 2000. *Peramalan Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Suliyanto, 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran.*, Ghalia Bogor Indonesia
- _____, 2006. *Metode riset bisnis*. Andi : Yogyakarta.
- _____, 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi Dengan SPSS*. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Suratno dan Rismiati. 2001. *Kelas sosial dan status dalam masyarakat*. Kanisius : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy.1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi II. ANDI: Yogyakarta
- _____.2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi I. ANDI: Yogyakarta.
- _____.2003. *Strategi Pemasaran*. Edisi II. ANDI: Offset ,Yogyakarta.
- _____.2004. *Pemasaran Jasa*. ANDI: Yogyakarta.
- _____.2006. *Manajemen Jasa*. Edisi I. ANDI: Yogyakarta.
- _____.2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi I. ANDI: Yogyakarta
- _____.2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. ANDI: Yogyakarta.
- Tomi, Suroso, Subagio. 2014. *Pengaruh Diferensiasi, Variasi, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keunggulan Bersaing Pada Produk Edamame PT. Mitratani 27 Jember*. Jurnal Manajemen. Universitas Jember.
- Umar, Husein. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Kedua. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Watkins, H. 2007. *How to Drive Loyalty Through Fantastic Customer Experiences*. Kae: Marketing Intelligence.

Yamit, Zulian, 2003, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi 2, Ekonisia, Yogyakarta