

DAFTAR PUSTAKA

- A Shimp, Terence, *Periklanan Promosi (Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu)*. Jilid I, edisi Terjemahan, Jakarta : Erlangga, 2007
- Agustian, Trio, (2011). Pengaruh Dimensi Variabel Relationship Marketing Terhadap Kepercayaan Konsumen Dan Minat Pembeli Ulang Pada Ritel Indomaret Di Kecamatan Rambipuji. Skripsi. Jawa Timur: Universitas Jember.
- Akhmad, J. 1996. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Warung lesehan di Jalan Protokol Yogyakarta". Jurnal STIE Widya Wiwaha Kajian Bisnis, No. 7, Hlm. 19.
- Alcacer, Juan. 2004. Location choices across the value chain: How activity and capability influence agglomeration and competition effects. New York: Stern School of Business New York University.
- Alma, Buchari, 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Cetakan Kesembilan*. Alfabeta : Bandung.
- Aaker, David. A., Keller, Kevin Lane., 1997, Consumer Evaluations of Brand Extentions, *Journal of Marketing*, Vol. 54, January
- Ajzen, I. 2005. *Attitudes, personality, and behavior*. New York: Open. University Press
- Achmad, 2011. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Rosda Karya.
- Assael, Henry. 2001. "*Perilaku Konsumen dan Pemasaran*". Edisi Keenam. Salemba Empat : Semarang.
- Barkelay dan Saylor. 1994. Consumer Perceptions of Brand Extentions, Generallizing Aaker and Keller Model.
- Boyd, Walker, dan Larreche, (2000). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Erlangga, Jakarta
- Dasuki, Summar dan Suryana, Popo. 2013. "*Analisis Faktor Mempengaruhi Keputusan Pembelian Dan Impilkasinya Pada Minat Beli Ulang*". Vol. 12, No 2.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell & Paul W. Miniard. 1995. *Perilaku Konsumen*. Edisi Ke Enam. Jakarta : Binarupa Aksara

- Fahrian, Ferdy. Hasiolan, Leonardo Budi. dan Haryono, Andi Tri. 2015. Pengaruh Citra Merek, Lokasi, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Membeli BBM di SPBU Gasindo Mekar Putra Semarang. *Jurnal Management*, Vol. 1, No. 1.
- Faradiba, dan Astuti, Sri Rahayu Tri. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi pada Warung Makan “Bebek Gendut” Semarang). *Jurnal Diponegoro Journal of Management Volume 2, Nomor 3, Tahun 2013*. Halaman 1-11 ISSN (Online): 2337-3792
- Ferrinadewi, Erna. Darmawan, Didit. 2004. “*Perilaku Konsumen : Analisis Model Keputusan*”. Atmajaya Press : Yogyakarta.
- Fure, Hendra, 2013. Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Ulang Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca. *Jurnal EMBA FEB Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado*.
- Ghozali, Imam. 2011 . *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hermawan Kertajaya. 2005. *Marketing in Venus*, PT Gramedia. Pustaka. Jakarta
- Juran. Joseph M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. Edisi Ketiga. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, Philip dan Susanto, A.B. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management: Analisis, Planing, Implementation and Controlling*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 9 Jilid 1. Jakarta : PT. Indeks Gramedia
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2005. *Marketing Management*. Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Erlangga: Jakarta.

- Lamb. 2001. Pemasaran. Jakarta: Salemba Empat
- Loventia. Ega Sabrina. 2015. Minat Beli Ulang Sepatu Berrysu Yang Dipengaruhi Oleh Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas Konsumen Dalam Konteks Instagram. *Skripsi*. Lampung: Universitas Lampung.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat : Jakarta.
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D., 1995. An Integratif Model of Organizational Trust, *Academy of Management Review*, 30 (3): 709-734.
- Meijboom, B. and B. Vos. 1997. Internasional Manufacturing and Location decisions : Balancing configuration and Co-ordination Aspects. *Journal Of Operations & Productio Mangement*, 17 (5), pp: 790-805.
- Mischitelli, V. 2007. *Your new restaurant. 2nd edition*. Adams Media Corporation. Canada.
- Moorman, Christin, Gerald Zaltman and Rohit Deshpande (2007) Factors Affecting Trust in Market Research Relationship, *Journal Marketing Research*, Vol 57 (January), 81- 101.
- Mowen, J.C & Minor, M. 1999. *Consumer Behavior*. 5th. New Jersey: Prentice Hall.
- Mowen, C.J. dan M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*, Jilid 2. Jakarta : Erlangga
- Noviyarto, Handy. 2010. Pengaruh Perilaku Konsumen Mobile Internet Terhadap Keputusan Pembelian Paket Layanan Data Unlimited Internet CDMA di DKI Jakarta. *Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, Vol. 1 No. 2.
- Nurendah Y, Mulyana M. 2012. Analisis Strategi Lokasi Ritel dan Citra Toko Giant Botani Square Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesatuan*. 14(1).
- Nurhayati dan Murti, Wahyu Wijaya. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Masyarakat terhadap Produk Handphone. Semarang. *Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang*. Vol. 8, No. 2, Maret 2012-Agustus 2012
- Iqbal, Mohamad. 2007. Pengaruh Persepsi Nilai, Harapan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Penyedia Jasa Internet di Jabodetabek. *Jurnal Kepuasan Konsumen*

- Pappers, Don dan Rogers, Martha. 2004. *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*. USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Pappers, D. dan Rogers, M. 2007. Customer Relationship Management. *Journal of Management Marketing*.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Pareatama, Nitra. 2014. Analisis Kepercayaan Konsumen Pada Bisnis Online Di Media Sosial (Facebook Dan Twitter) Terhadap Minat Beli Ulang. Jawa Timur: Universitas Pembangunan Nasional
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Rizki, Drian Tama. 2015. Pengaruh kepuasan pelanggan dan *switching cost* terhadap minat beli ulang layanan operator telekomunikasi seluler di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie*. Vol. 3, No. 02.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. 1998. Not so Different After All: A crossdiscipline View of Trust. *Academy of Management Review*, 23, 393-404.
- Rukismono, Martinus. 2011. Pengaruh Perilaku Konsumen dalam Mengambil Keputusan Memilih Jasa Transportasi Udara Lion Air di Surabaya. *Jurnal Kewirausahaan* Vol. 5 No. 2 hal 1-9.
- Sari, Dessy Puspita. 2009. Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Niat Pembelian Ulang Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 3, No. 1 hal. 1-10.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat: Jakarta.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Simamora. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Surabaya : Pustaka Utama
- Sindersmukh, Deepak: Berry Sabol (2002). *Customer Trust, Value, and Loyalty in Relational Exchanges*.
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.

Suliyanto. 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Penerbit Ghalia. Indonesia.

Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis, Yogyakarta : Andi Offset*

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Andi Offset. Yogyakarta.

Suryawinam, Angga. 2013. “*Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Green Produk Cosmetic Larissa Purwokerto*”. Jurnal manajemen. Universitas Jendral Soedirman Purwokerto.

SPBU Pabuaran. 2016

Theodorakis, Nicholas. 2009. “*Moderating Role Of Team Identification On The Relationship Between Service Quality And Repurchase Intentions Among Spectators Of Professional Sports*”. Jurnal Manajemen. Vol. 19. No 4.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi pemasaran*, edisi1. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi Offset.

Triani, Evilia. 2013. *Pengaruh Suasana Toko dan Lokasi terhadap Minat Beli Konsumen Pada Indogrosir Palembang*.

Wardani, Ni Made Shita Kusuma dan Saino. *Pengaruh Citra Toko dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada NDV Shop*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 1 No. 2 hal 443-452.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Singapore : Mc, Graw-Hill Companies Inc : 3-287

Zeithaml. V.A dan Bitner. M. J. (2002), *Service Marketing*. Singapore: The Mc. Graw-Hill, Inc

Sumber dari Internet :

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html>

<http://Triatmono.info>