

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina dan Hastuti. 2018. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*. 9(1). 21-30.
- Arief. M. 2006. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Cetakan 1. Bayumedia Publishing. Malang.
- Ariyoto, K. 2001. *Prinsip-prinsip manajemen operasional*. Jakarta: Salemba empat
- Bahar, Arfani. Dan Hermana Sjahrudin. 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang. Vol 3. 14-34.
- Boone dan Kurtz. 2007. Pengantar Bisnis Kontemporer. Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Dewi, M. 2016. Pengaruh produk, harga dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian smartphone di toko langsa ponsel. *Jurnal manajemen dan keuangan*. 5 (1).
- Djumena.2019.<https://money.kompas.com/read/2019/04/08/084000626/indonesia-masuk-4-besar-produsen-sepatu-di-dunia>. Diakses pada 4 September 2020.
- Ernoputri, Darayani. Zainul Arifin . dan Dahlan Fananli. 2016. Pengaruh Layanan Purna Jual terhdap Kepuasan Konsumen. 79-86.
- Fadhilah, Rubiati. 2014. Pengaruh Pemasaran Relasional dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Niat Berperilaku. *Jurnal OE*. Vol 6. Hal 203-219.
- Fazlzadeh, Alireza. Fatemeh Bagherzadeh dan Pegah Mohamad. 2011. How After Sales Service Quality Dimensions Affect Customer Satisfaction. *African Journal of Business Management*. 5(17). 7658-7664.

- Febrini, Irma Yati. Retno Widowati dan Misbahul. 2019. Pengaruh Experiential Marketing terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang di Warung Kopi Klotok, Kaliurang, Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 10(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.
- Gaiardelli, P. Saccani, N. and Songini, L. 2007. Performance measurement systems in after sales service : an integrated framework. *International Journal of Business Performance Management*. 9(2). 145-171.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Kedua. Jakarta: PPM
- Ghassani, Mahyarani Tiara. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Minat Beli Ulang Bandeng Juwana Vacuum melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Social and Political Science*. Hal 1-8.
- Handayati, Ratna. 2016. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen di Pong-pong Cafe Lamongan. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*. 1(3). 171-180.
- Harjati, Lily. dan Yurike Venesia. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonometrika*. 1(1). 64-74.
- Hicks, J.M., Page Jr, T.J., Behe, B.K., Dennis, J.H., & Fernandez, R. Thomas. 2005. Delighted Customers Buy Again, *Journal of Customer Satisfaction Disatisfaction and Complaining Behaviour*, Vol. 18, 94-104
- Huang, Y. Lee K dan Chan, W. 2011. An Empirical Study of Consumer's Repurchase Intention of Tablet PC. *International Conference on Computer Science and Education*. 1(1). 166-171.
- Irawan, Handi. 2004. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta
- Irawan, Handi. 2008. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Iskandar, Dodi. Rita Nurmalina dan Etty Riani. 2015. *The Effect of Service, Product Quality, and Perceived Value on Customer Purchase Intention and Satisfaction*. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*. 1(2). 51-62.

- Juwandi, Hendry Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Koskela, Heikki. 2002. *Customer Satisfaction and Loyalty in After Sales Service: Modes of Care in Telecommunication Systems Delivery*. HUT Industrial Management and Word and Organizational Psychology. Report No 21.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium Jilid 1 & 2. Terjemahan anonymous. Prenhalindo. Jakarta
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Index Gramedia.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. dan Garry Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. Dan Keller, K.L. 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kusuma, Kelvianto. Christina Whidya Utami, dan Metta Padmalia. 2018. Permediasian Kepuasan Konsumen pada Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Minat Beli Ulang Perusahaan Sinar Karya Pemenang. *Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*. 3(3). 363-371.
- Lopiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lopiyoadi, Rambat. 2008. *Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Mahemba, Umu Saga Ana Kaka dan Caecilia Wahyu Estinging Rahayu. 2019. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi. 428-439.
- Maskuri, Muh.Ali. 2017. Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas bahan terhadap Kepuasan Konsumen Muara Krispi di Jakarta. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*. 19(3). 213-226.
- Mustapa, Adi. Patricia Diana Pharamita, dan Leonardo Budi Haisolan. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk, dan Keragaman Produk Sparepart

Toyota terhadap Minat Beli Ulang Konsumen dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening.

Mulyana, Adi dan Fransisca Andreani. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Shao Kao Kertajaya melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*. 7(2).

Nagle, T.T. dan Hogan, J. 2006. *The Strategy and Tactics of Pricing : A Guide to Growing More Profitably*, Prentice Hall.

Nuryadin, R. C. 2011. Pengaruh After Sales Service terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Srikandi Diamond Motor.

Palma, Marisa Arnindita dan Anik Lestari Andjarwati. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan, dan Harga terhadap Niat Beli Ulang dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 16

Paramananda, N dan I Putu Gde Sukaatmadja. 2018. *The Impact of Price Perception and Brand Image on Customer Satisfaction and Repurchase Intention*. *International Journal of Economics, Commerce, and Management*. Vol 6. 212-224.

Peter, Paul J., dan Jerry C.Olson. 2008. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Cetakan Pertama Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Penerbit Erlangga

Peter, Paul J., dan Jerry C. Olson. 2010. *Consumer Behavior & Marketing Strategy*. 9 th Edition. McGraw Hill.

Praharsi, Yugowati. Nofi Erni, dan Bohal Juanda Sinambela. 2015. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Air Minum. *Jurnal Metris*. Vol 16. Hal 35-44.

Putri, Laurensia Hanjayani Putri. 2016. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang Konsumen terhadap Produk Nugget Dalicy. *Jurnal Manajemen dan Star-up Bisnis*. 1 (2).

Rahmawati, Aulia Pungki. 2018. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Repurchase Intention. *Jurnal Psikologi Ilmiah*. 10(2).

Razak, Ismail. Nazief Nirwanto, dan Boge Triatmanto. 2016. *The Impact of Product Quality and Price on Costumer Satisfaction with the Mediator of Customer Value*. *Journal of Marketing and Consumer Research*. Vol 30. 59-68.

- 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*. 5(1). 1-12.
- Salim, M. Afif. Euis Soliha, dan Agus B Siswanto. 2020. *Effect Loaction, Price Perception of Customers Satisfaction and Impact on Repurchase Interest*. *International Journal of Civil Engineering and Technology*. 1(1). 157-169.
- Schiffman, L.G. dan Kanuk, L.L. 2004. *Cosumer Behavior*. Pearson Prentice Hall. United States of America.
- Setyo, Edwin Purnomo. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”. *Jurnal Manajemen*. 1(6). 755-764.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.
- Solomon, Michael.R. 2007. *Consumer Behavior*. Pearson Prentice Hall. United States of America.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Keempat. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Aflabeta.
- Suliyanto. 2011. *“Ekonometrika Terapan: Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS”*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Suliyanto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Supriyadi, Yuntawati Fristin dan Ginanjar Indra K. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 3(1).
- Tetanoë, Vinsensius Ronald. dan Diah Dhamayanti. 2014. Pengaruh Experiential Marketing terhadap Pembelian Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening di Breadtalk Surabaya Town Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2(1). 1-12.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia: Malang.

- Tjiptono, Fandy. Dan Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, I putu Surya Ananta. Dan I Nyoman Nurcaya. 2017. Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Produk dan Kewajaran Harga terhadap Loyalitas Merek McDonalds di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 6 (3). 1534-1563.
- Wijaya, Yohanes. 2019. Pengaruh After Sales Service terhadap Repurchase Intention melalui Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening Di PT Damai Sejahtera Abadi (Ufo Elektronika) Surabaya. *Agora*. 7 (1).

