

DAFTAR PUSTAKA

- Ab, Wahid, R, 2012, Beyond certification: a proposed framework for ISO 9000 maintenance in service. *The TQM Journal* , 24. (6), pp. 556-568.
- Bambang Supomo, 2002, Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta : Edisi Pertama, Penerbit BPFE.
- Cooper, D R, And Emory, C W. 1995, *Business Research Methods*, 5th edition, Richard D. Irwin Inc.
- Durianto, dkk, 2001, Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono, 2007, Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang.
- Ferdinand, 2006, Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Cetakan Kelima. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Isti F., Leonardo B., Maria M., 2016. “Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeeshop Semarang (Icos Café) Semarang” *Journal Of Management*, 2 (2)
- Kotler, Philip, 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008 “Prinsip-prinsip Pemasaran”, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1, Edisi 12, Erlangga, Jakarta,
- Ladhari, Riadh, 2009, “Service Quality, Emotional Satisfaction and Behavioural Intentions A Study In The Hotel Industry”. Emerald Group Publishing Limited. 19 (3), Canada: Faculty of Business Administration Laval University Québec.
- Lindquist, et al 2009, *Shopper, Buyer, and Consumer Behavior* (4th ed.). Ohio Mason: Cengage Learning.
- Livia M. dkk, 2015. “Analisa Pengaruh Citra Diri dan Kualitas pelayanan Terhadap pembelian ulang Dengan kepuasan konsumen Sebagai Variabel Intervening

- Di Broadway Barbershop Surabaya.Surabaya”.*Jurnal Manajemen Pemasaran*. 9, (1)
- Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. 2000, *Perilaku Konsumen*. Bandung: Reika Aditama.
- Marknesis dan Tim. 2009, *Customer Satisfaction and Beyond*. Yogyakarta: Marknesis.
- Naili Farida. 2014. “Analisis Model Kepuasan Terhadap Pembelian Ulang. Semarang”.*Jurnal Dinamika Manajemen (JDM)*, 5, (2), 2014, pp: 200-208.
- Peter, P. J., & Olson, J. C. 2002. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (4th ed.). Jakarta: Erlangga. *Statistika untuk penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santoso dan Singgih. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. 2008. *Consumer Behavior* (7th ed.). Jakarta: Pt. Indeks.
- Seifert, K.L dan Hoffnung, R.J, 1994. *Child and Adolescent Development*. Boston : Houghton Mifflin company.
- Selvy N., dkk. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. Malang”.*Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.6 (2)
- Setiawati, dkk, 2006, *Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen*,Benefit, Vol. 10, No. 1, Juni, hal. 77-88.
- Sugiarto (2002). *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, dan Effendi, 2003. *Metode Penelitian Survey*, Cetakan Kedua,Penerbit PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Wendri Rusli, 2011“Pengaruh Merek Dan Citra Diri Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Telepon Seluler Di Yogyakarta. Yogyakarta”.*Jurnal JRMB*,6, (No 1).
- Wilkie, W.L. 1990. *Customer Behavior*, Edisi Kedua. John Wiley & Sons, Inc. New York.

Yesi Apriyani. 2013 “Pengaruh *Brand Image*, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pizza Hut. Padang”. *Jurnal Manajemen* Vol. 2 No.01.

Zeithaml, V. A., 2011, Consumer Perception of Price, Quality, and Value: a Means-end Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing*, 52, pp.2-11.

Zulian, Yamit. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.