

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhanari, Margaretha. (2008). "Customer satisfaction pengaruhnya terhadap brand preference dan repurchase intention private brand". *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis Vol .8 No. 2 September 2008*. <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/rebis/article/view/42>. 20 Februari 2016.
- Bouchenafa, A.B.H., Abd, E.B., Karima, M. (2015). "The Quality of Health Services in Bechar Public Hospital Institution". *International Journal of Social Sciences Vol. IV, No. 2 / 2015*. <http://www.iises.net/international-journal-of-social-sciences/publication-detail-160?download=1>. 18 Maret 2016.
- Buchari, Alma. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Feng, Ji dan He Yanru. (2013). "The Effects of Employee Service Quality Provision and customer Personality Traits on Customer Participation, Satification, and Repurchase Intentions". *Journal of Theoretical and Applied Information Technology 10th March 2013*. Vol. 49 No.1. <http://www.jatit.org/volumes/Vol49No1/25Vol49No1.pdf>. 20 Februari 2016.
- Ghozali, Imam. (2013). *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harjanti, Adiati dan Dianna Amalia. (2014). "Pengaruh Customer Service Quality, Customer Perceived Value, Customer Satisfication, Customer Trust dan Switching Barriers terhadap Customer Retention". *Jurnal Ekonomi, Volume 5 Nomor 1, Mei 2014*.
- Hasan, Ali. (2014). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta : Penerbit Center of cademic Publising Service.
- Jimanto, B.R., dan Yohanes S.K. (2014). "Pengaruh Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Customer Satisfication sebagai variabel interverning pada Rite Bioskop The Premiere Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, (2014) 1-7*.

<http://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1042>. 20
Februari 2016.

Kotler, Philip dan Kevin L.K. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi 13*. Penerbit : Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Amstronng. (2010). *Principles of Marketing. Edisi 13*. United State of America : Pearson.

Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran. Jilid II. Edisi Mellenium*. Jakarta : PT. Prehallindo.

Rambat, Lupiyoadi, dkk. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat.

Sangadji, M.E., dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta : Penerbit CV Andi Offset.

Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. (2012). “Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market”. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol. 3, No. 1, 2012. <https://www.scribd.com/doc/216311732/Pengaruh-Kualitas-Produk-Dan-Kualitas-Layanan-Terhadap-Kepuasan-Konsumen-Dan-Minat-Beli>. 21 Februari 2016.

Sarwono, Jonathan. (2007). *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Sugiyono. (2013). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Sunyoto, Danang. (2013). *Prilaku Konsumen. Panduang sederhana untuk mengenali konsumen*. Yogyakarta : Penerbit Center of cademic Publising Service.

Suparto dan Nandan Limakrisna. (2011). *Prilaku konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi II*. Jakarta : Penerbit Mitra Wacana Media.

Tetanue, R.V., dan Diah Dharmayanti. (2014). “Pengaruh Experiential Marketing terhadap Pembelian Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening di Breadtalk Surabaya Town Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2, No. 1, (2014) 1-12. <http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemenpemasaran/article/view/1382/1243>. 22 Februari 2016.

- Tjiptono, Fandy. (2008). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. (2015). *Pelanggan puas? Tak cukup!*. Yogyakarta : Penerbit CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, Gregonious, Chandra, Dadi , Adriana. (2011). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregonious Chandra. (2011). *Service Quality and Statification*. Yogyakarta : Penerbit CV andi Offset.
- Widjono, M.L dan Edwin Japariato. (2015). "Analisa Pengaruh Self Image Cogruity, Retail Sercive Quality, Customer Perceived Service Quality terhadapn Repurchase Intention dengan Customer Satisfication sebagai varibel interverning di Broadway Barbershop Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 9, No. 1, April 2015. <http://jurnalpemasaran.petra.ac.id/index.php/mar/article/view/19375/1885> .21 Februari 2016.