

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2010. *Marketing*. Yogyakarta: Media Presindo.
- Ariefianto, Moch dan Doddy. 2012. *Ekonometrika Esensi dan Aplikasi dengan Menggunakan Eviews*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Bagus, A.P., dkk. 2014. Bauran Pemasaran Pengaruhnya terhadap Minat Membeli Kembali Voucher Isi Ulang Telkomsel. *Jurnal EMBA*, Vol. 2 (3). pp. 428-437.
- Basu Swasta dan T Hani Handoko. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Cronin, J. Joseph Jr. and Steven Taylor. 1992. Measuring Service Quality: Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*.
- Fornell, C. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*. Vol. 56.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS IMB 19*, Edisi Kelima. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Istiatin dan Sudarwanti. 2015. Analisis Strategi Pemasaran Retail. *Jurnal Paradigma*. Vol. 12 (2), pp. 1-2.
- Julianto, Pramadia Arhando. 2016. *Industri Ritel Tumbuh 10 Persen pada 2016*. Kompas. 28 Desember 2016.
- Kasmir dan Jafar. 2012. *Studi Kelayakan Bisnis*, Edisi Kedua. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kinner, Thomas C. and James R. Taylor. 1995 *Marketing Research: An Applied Approach*. McGraw Hill Text.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran: Kualitas Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'ruf, Hendri. 2006. *Pemasaran Ritel*, Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Oktaviani, Nadya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembelian Ulang. *Journal E-Proedding of Management*, Vol.2 (3). pp. 425.
- Parasuraman, A. etc. 1998. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64 (1).
- _____. 2000. *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa: Kajian Bisnis dan Manajemen*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnawati. 2002. Mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendidikan. *Jurnal Pendidikan*. No. 043. Juli 2002.
- Rizzulloh, Firza dan Tety Elind. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word of Mouth, dan Loyalitas Pelanggan terhadap Niat Pembelian Kembali pada Bukalapak.com. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. Vol.20 (2). pp. 118.
- Sab'atun, I. 2001. Minat Membeli Kosmetik Luar Negeri Ditinjau Dari Penerimaan Diridan Dukungan Sosial Dikalangan Pragawati. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Surakarta: Fakultas Psikologi UMS.
- Soedjas, T. 2014. *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suntara. 1998. Hubungan antara Sikap Menonton Iklan Rinso di Televisi terhadap Minat Membeli pada Ibu-Ibu Kelurahan Sangkrah. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Surakarta: Fakultas Psikologi UMS.
- Thompson, Jr. etc. 2005. *Crafting Crafting and Executing Strategy- The Quest For Competitive Advantage. Concepts and Cases*. 14 Ed. McGraw-Hill: Internasional Edition.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.