

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahnya*. 2020. Jakarta: Departemen Agama RI.
- Abdul Kadir. 2001. “*Dasar Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP*”. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Aji, Esti Handayani. 2012. Keanekaragaman Jenis Gastropoda di Pantai Randusanga Kabupaten Brebes Jawa Tengah. Skripsi FMIPA UNNES.
- Anderson, E.W, Fornell, C. and Lehmann, D.R. 1996. Customer Satisfaction, Market Share and Profitability: Finding from Sweden,*Journal Of Marketing*. Vol.58, p53-66
- Anwar, Sanusi. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Apriati, Irma Dwi. 2019. Pengaruh Green Product, Brand Image dan Costumer Experience Terhadap Costumer Loyalty Melalui Costumer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Tupperware di Kabupaten Kebumen). *Jurnal Manajemen*. Hal. 1-10.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A. Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Bahri, Syamsul. 2014. *Model Penelitian Kuantitatif Berbasis SEM-Amos*. Deepublish, Yogyakarta.
- Baker, P.B., Ozaki, R. 2008. *Pro-Environmental Products: Marketing Influence On Consumer Purchase Decision*. Vol.25, No.5. Hal.281-293.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, 1996. *Services Marketing*. Edisi1. Boston. MCGraw-Hill.
- Chamchuntra, Sutticha dan Fongsuwan Wannoo. 2014. Customer Repurchase Intention, Trust and Customer Satisfaction Influecing Outsourced Employees at Kasikorn Bank Public Company Limited (Thailand). *International Journal od Arts & Sciences*.Vol.7, No.3, Hal.233-242.
- Darma, Yudi. 2019. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang. *Jurnal Manajemen Bisnis dan kewirausahaan*. Vol.4, No.4, Hal.133-138.
- Dick, A.S dan Basu, K., 1994, “Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework”, *Journal of The Academy Marketing Science*, Vol.22, p.99-113.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

- Fernando, Kevin. Djatmiko, Tjahjono. 2018. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Program Triple Play Indihome Terhadap Niat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Pelanggan Indihome di Bandung). *e-Proceeding of Management*. Vol.5, No.1, Hal. 330-338.
- Hellier, Philip K et al. 2003. "Customer repurchase intention; A general Structural Equation Model". *European Journal of Marketing*. 37 (11/12), 1762-1800.
- Hume, M., & Mort, G. S. 2010. The Consequence of Appraisal Emotion, Service Quality, Perceived Value and Customer Satisfaction on Repurchase Intent in The Performing Arts. *Journal of Service Marketing*. Vol. 24. No. 2, Hal. 170 -182.
- Hutasoit C.S. 2011. *Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Magna Script Publishing.
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Ketler. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 1, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*,. Edisi 13. Jilid 1. Prenhalindo. Jakarta.
- Latan, H. dan Ghozali, I. 2017. *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program Warp PLS 5.0.*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Lathifah, Al Rizki Aisyah. A.Widyastuti, Dominica. 2018. Pengaruh Green Product Terhadap Niat Beli Ulang (Studi Pada Produk Lampu LED Merek Philips). *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry*. Vol.1, No.1, Hal.15-28.
- Loh. 2001. *Kosa Kata Ensiklopedia Administrasi*.
- Oceani, Sutopo. 2017. Analisis Pengaruh Citra Merek, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Tupperware di Magelang. *Journal of Management*. Vol.6, No.1, Hal. 1-13.
- Oei, Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Gramedia Pustaka Utama. Edisi Revisi.
- Purbasari, Dewi Maharani. Purnamasari, Dewi Laily. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen*. Vol. 2, No.1, Hal. 43-54.
- Putranti, Honorata Ratnawati Dwi. Suparmi. 2016. Pengaruh Kemasan Ramah Lingkungan dan Informasi Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Konsumen AMDK Kota Semarang). *Journal Bakrie*. Hal. 87-98.
- Ramadhan, Afif Ghaffar. Santoso, Suryono Budi. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Pada

- Sepatu Nike Running di Semarang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Management*. Vol.6, No.1, Hal. 1-12.
- Resti, Devi. Soesanto, Harry. 2016. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Rumah Kecantikan Sifra di Pati. *Journal of Management*. Vol.5, No.1, Hal. 1-12.
- Rohaeni, Heni. Marwa, Nisa. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*. Vol.2, No.2, Hal. 312-318.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sari, Putri Indah. P.Hutasuhut, Ilham. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Kembali Layanan Bioskop The Premiere di Jakarta. *Jurnal ISIP*. Hal. 1-11.
- Sugiarto, Eko. (2017). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif : Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta : Suaka Media
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung.
- Sukmawati, Kartika, dan Soenhadji, Iman Murtono. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif. Universitas Gunadarma. 2011.
- Suminar, Cahyo Ari. Winarno, Sri Tjondro dan Nurhadi, Eko. 2021. Pengaruh Strategi Inovasi Startup (Futuristik, Ramah Lingkungan, Dan Keunggulan Kualitas) Fore Coffe Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal of Food System and Agribusiness*. Vol.5, No.1, Hal. 48-51.
- Stanton, William J., 1994. *Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi ketujuh. Erlangga, Jakarta
- . Wong, A dan Sohal, A. 2003. “a critical icident approach to the examination of customer relationship management in a retail chain: an exploratory study”. *Qualitative market research: an international journal*, Vol.6, No.4, Hal.248-262.
- Woodside, A. G., L. L. Frey, and R. T. Daly. 1989. *Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention*. *Journal of Health Care Marketing* 9:5-17.

Yu, Yu Et Al. 2017. *Reported Family Burden Of Schizophrenia Patients In Rural China*. Journal. Pone.