

## DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand, 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bhuwana, M.B. Rangga dan Ida B. Sudiksa. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Service pada Bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud). Bali.
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty: The Effect of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*. Vol.36 No.7/8, pp.811-955.
- Cobb-Walgren, C.J., Ruble, C.A., & Donthu, N. (1995). "Brand Equity, BrandPreference, and Purchase Intent". *Journal of Advertising*, Vol. 24 No.3, pp. 25-40.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., W. C. Black, B. J. Babin, R. E. Anderson. 2010. *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective (7th ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Halstead, Diane dan Thomas J. Page, Jr. 1997. The Effects of Satisfaction and Complaining Behavior on Consumer Repurchase Intentions.
- Julander, C.R., Ragnar Soderberg dan Magner Soderlund. 2003. Effects of Switching Barriers on Satisfaction, Repurchase Intentions and Attitudinal Loyalty. *Stockholm School of Economics*.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek*. Jakarta: PT Salemba Empat.

Murakami, Miki. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Asuka Restaurant Cibitung. Universitas Bina Nusantara

Parasuraman, Zeithaml dan Berry. 2006. *Consumer Behavior, and Marketing Strategy*. New York: The Free Press A Division of Macmillan Inc.

Peter, Paul J. dan Olson Jerry C. 2002. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi ke Empat (Terjemahan). Jakarta: Penerbit Erlangga.

Suratno, Sri dan Nursya' Bani Purnama. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*. Vol. 7, No.1, h. 69-87.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tasunar, Nanang. 2006. Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Terhadap Niat Pembelian Ulang, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. No.3. Jilid 10.