

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (2012). **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek** Jakarta: Rineka Cipta
- Cockrill, A., & Mark M. H. G. (2010) . **Perceived Price And Price Decay In the DVD Market** The Journal of Product And Brand Management, 19, 367-374.
- Hardiansyah .2011. **Kualitas Pelayanan Publik** Yogyakarta: Gava Media.
- Jugiyanto dan Abdillah. 2015. **“Partial Least Square (PLS) Alternatif Strudural equations Modelling Dalam Penelitian Bisnis”**: ANDI, Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen & Mussry, Jacky. 2011. **P m s r n j s** , edisi 7 jilid 2. Erlangga, Jakarta.
- Nurhayati dan Murti, Wijaya. 2004. **Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi minat beli ulang masyarakat terhadap produk ponsel (Handphone) di Semarang** Laporan Penelitian Universitas Muhamadiyah Semarang. Tidak dipublikasikan.
- Puspitasari, Agnes Niken. 2011. **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Merangsang Minat Beli Ulang (Studi pada Pengguna Nokia di Semarang)**. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Putri, Laurensia Hanjani. (2016). ‘Faktor-Faktor yang mempengaruhi minat pembelian ulang konsumen terhadap produk nuget delicy’. **Jurnal Manajemen dan Star-Up Bisnis** Vol 1 No 1.
- Sari, R. D., & Astuti, S. R. (2012). **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Word Of Mouth Communication terhadap Keputusan Pembelian Mebel pada CV. Mega Jaya Mebel Semarang** Diponegoro journal of management, 1(1), 1–13.
- Tjiptono, Fandy. 2012. **Service Management Menujukkan Layanan Prima** Yogyakarta: CV Andi Offset
- Schiffman dan Kanuk. 2008. Perilaku konsumen. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- 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**, 6, 4, 248-262