

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 Structural equations Modelling Dalam Penelitian Bisnis*": ANDI, Yogyakarta.
- Lovelock, Christopher. Wirtz, Jochen & Mussry, Jacky. 2011. *Pemasaran jasa*, edisi7 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 Mendorong 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 Mewujudkan 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, 248262