



Daftar Pustaka

- Adullah, Nik Ab Halim Nik 2012, “*Technology Readiness and Users Satisfaction towards Self-Service Technology at Malaysian Airport*” **Information Management and Business Review** Vol. 4, No. 8.
- Buttle, Francis 2007, *Manajemen Hubungan Pelanggan*, Edisi pertama, Terjemahan oleh Arief Subiyanto, Malang, Bayumedia.
- Cooper, Donald R, Pamela S. Schindler 2011, *Business Research Methods*, 11th Edition, New York: McGraw-Hill
- Cooper, David W dan Nigel F. Piercy 2013, *Strategic Marketing*, 10th Edition, New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Curtis, Tamilla, “*Customer Satisfaction, Loyalty and Repurchase: Some Evidence from Apparel Consumers*”.
- Faizah, Nadia Rizqiyatul *et.,al* 2013, “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia *Steak And Ice Cream* Cabang Jati Semarang” **Diponegoro Journal of Social and Politic**
- Fontana, Avanti 2009, *Innovate We Can*, Bekasi: Cipta Inovasi Sejahtera
- Fu, Frank Q. *et.,al* 2008, “*Product Innovativeness, Consumer Newness, and New Product Performance: A Time-Lagged Examination of The Impact of Salesperson Selling Intentions On New Product Performance*” **Journal of Personal Selling and Sales Management** Vol. 28, No. 4.
- Garvin, David A. 1987, *Competing On Eight Dimensions of Quality*, Harvard Business Review
- Ghozali, Imam dan Fuad 2008, *Structural Equation Modelling*, Edisi 2, Semarang,: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph F, *et.al.*, 1998, *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, Edisi 5, New Jersey: Pearson
- Hawkins, Del I dan David L. Mothersbough 2010, *Consumer Behavior*, 11th Edition, New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Herawati, Vina, “Pengaruh Persepsi Kualitas Produk terhadap Niat Pembelian Ulang pada *Private Label “Carrefour”* di *Ccarrefour* Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi”

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak ini dimiliki oleh IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hidayat, Rachmad 2009, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri" *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol.11, NO. 1.

Hume Margee and Gillian Sullivan Mort 2010, "The Consequence of Appraisal Emotion, Service Quality, Perceived Value and Customer Satisfaction on Repurchase Intent In the Performing Arts" *Journal of Services Marketing* Volume 24 Number 2.

Jahanshahi, Asghar Afshar, *et.al.*, 2011, "Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty" *International Journal of Humanities and Social Science* Vol. 1 No. 7.

K. Moenari, Lori, *et.al.*, 2008, "Satisfaction, Quality and Value and Effects on Repurchase and Positive Word-of-Mouth Behavioral Intentions in a B2B Services Context" *Journal of Services Marketing* Volume 22 Number 5.

Kotler Philip dan Gary Armstrong 2012, *Principle of Marketing*, 14th Edition, USA: Pearson.

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1 Bahasa Indonesia, Jakarta: PT INDEKS.

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller 2012, *Marketing Management*, 14th Edition, USA: Pearson.

Latan, Hengky 2012, *Structural Equation Modeling*, Bandung: Penerbit Alfabeta.

Nemat Ali Raza *et.al.*, 2010, "Impact of Innovation on Customer Satisfaction and Brand Loyalty, A Study of Mobile Phones users in Pakistan" *European Journal of Social Sciences* Volume 16, Number 2

Rangliti, Freddy 2003, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Ranjbarian, Bahram *et.,al* 2012, "An Analysis of Brand Image, Perceived Quality, Customer Satisfaction and Re-purchase Intention in Iranian Department Stores" *International Journal of Business and Management* Vol. 7, No. 6.

Saidani, Basrah dan Samsul Arifin 2012, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market" *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol. 3, No. 1.

Schiffman, Leon G., Leslie Lazar Kanuk dan Joseph Wisenblit 2007, *Consumer Behavior*, 10th Edition, New Jersey: Pearson

Schmitt, Bernd.H 2003, *Customer Experiential Management : A Revolutionary Approach Connecting with Your Customer*, New Jersey : John Willey & Sons, Inc.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Jl. Cipta Dilindungi Undang-Undang
 No. 1, Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Suwarni dan Septina Dwi Mayasari 2011, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen" *Jurnal Ekonomi Bisnis*, TH. 16, NO. 1.

Taleghani, Mohammad, Mahmood Samadi Largani, dan Seyyed Javad Mousavin 2011, "The Investigation and Anlysis Impact of Brand Dimensions on Services Quality and Customers Satisfaction in New Enterprises of Iran" *Contemporary Marketing Review* Vol.1(6) pp. 01 – 13.

Yamin Sofyan, Heri Kurniawan 2009, *Structural Equation Modeling: Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel – PLS*, Edisi Ke-2, Jakarta: Penerbit Salemba Infotek.

Website

<http://www.forbes.com> (diakses 17 April 2013)

<http://mail.itam.mx> (diakses 29 Juni 2013)

<http://www.google.com>