

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Fitriani, Susilo Toto Rahardjo dan Farida Indriani, 2016, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Peripheral Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Minat Beli Ulang pada Bengkel Ekauto Semarang, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, P-ISSN: 1412-8527, E-ISSN: 2580-118X, Volume 15, No.01 (<https://doi.org/10.14710/jspi.v15i01.34-45>, diakses tanggal 29 April 2019).
- Apriyani, Nuri, dan Suharti, 2017, Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatkan, Persepsi kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Smartphone Xiaomi, Jurnal Manajemen Dewantara, ISSN: 2579-4590 (Print), ISSN: 2579-4612 (Online), Volume 1, No. 01, Hal. 21-34, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta (<http://jurnal.ustjogja.ac.id> diakses tanggal 20 September 2018)
- Bell, S, & Luddington, J, 2006, Coping With Customer Complaints, Journal Service Research.
- Christopher H Lovelock dan Lauren K. Wright, 2007, Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, PT Indeks, Jakarta.
- Dharmmesta, B.S, 2005, Kontribusi Involvement Dan Trust In A Brand Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, e-ISSN 2338-5847, p-ISSN 2085-8272, Volume 20 No. 3, Hal 287-304, Universitas Gadjah Mada.

- Daryanto, 2011, Manajemen Pemasaran, PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera, Bandung.
- Elis Reynata.S, 2015, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut, Jurnal Manajemen, ISSN: 1411-9293, Volume 14 No. 2, Hal 176, Universitas Katolik Parahyangan.
- Echdar, Saban, 2017, Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Faradiba, Sri Rahayu Tri A, 2013, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Studi pada Warung Makan Bebek Gendut Semarang, Journal Of Management, ISSN (Online): 2337-3792, Volume 2, No.03, Hal. 1-11, Universitas Diponegoro Semarang (<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/djom> diakses pada tanggal 20 September 2018).
- Hawkins, Del I, Roger J. Best, dan Kenneth A. Coney, 1998, *Consumer Behavior, Building Marketing Strategy*, Irwin/McGraw-Hill.
- Kotler, Philip dan Garry Amstrong, 2008, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta, Erlangga.
- , Philip, Keller, Kevin L, 2013, Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Erlangga, Jakarta.

- Martiwi, Rini, Ahmad Ryad dan Eulin Karlina, 2019, Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta, Jurnal Ekonomi Sains dan Manajemen, P-ISSN: 1411-8637, E-ISSN: 2550-1178, Volume17,No.01(<http://ejournal/bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/5210/3061>,diakses tanggal 20 April 2019).
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 1994, "The commitment-trust theory of relationship marketing", Journal of Marketing, Vol. 58 No. 3, pp. 20-38.
- Priyatno, Duwi, 2009, Mandiri Belajar SPSS, Mediakom, Yogyakarta.
- Paul, Peter. J dan Jerry C. Olson, 2000, Consumer Behaviour : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, jilid 1 dan jilid 2, Jakarta : Erlangga.
- Rangga Bhuwana, Made Bagus dan Ida Bgs Sudiksa, 2013, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Servis Pada Bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar, E-Jurnal manajemen, ISSN: 2302-8912, Volume 2, No.4 (<http://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/4763>, diakses tanggal 29 April 2019).
- Rofiq, Ainur, 2007, Pengaruh Dimensi Kepercayaan (*Trust*) Terhadap Partisipasi Pelanggan *E-Commerce*, Tesis, Universitas Brawijaya Malang.

- Rustan, Suriyanto, 2008, *Layout Dasar & Penerapannya*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta
- Sab'atun, I, 2001, *Minat Membeli Kosmetik Produk Luar Negeri Ditinjau Dari Penerimaan Diri dan Dukungan Sosial Dikalangan Pragawati*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Saputro, Ropinov, 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Nusantara Sakti Demak*, Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Sidharta, Tommy, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Kembali Konsumen pada Konsumen Perusahaan Jasa Servis Daihatsu Astra Internasional di Surakarta*, Tesis, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- , 2015, *Statistika Untuk Penelitian*, Alabeta, Bandung.
- , 2013, *Metode Penelitian Manajemen*, Alfabeta, Bandung.
- , Agus S, 2015, *Cara Mudah Belajar SPSS dan LISREL*, Alfabeta, Bandung.

Tirtana, Irwan, dan Shinta Permata Sari, 2014, Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking, Jurnal Akuntansi, ISBN: 978-602-70429-2-6, Universitas MuhammadiyahSurakarta(<https://publikasiilmiah.ums.ac.id>, diakses tanggal 20 September 2018).

Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs dan Agoes Tinus Lis I, 2015, Manajemen Komplain, Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2004, Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Andi Ofset, Yogyakarta.

-----, 2005, Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Bayumedia Publishing, Yogyakarta.

-----, 2009, Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh, Andi Ofset, Yogyakarta.

Wood, Ivonne, 2009, Layanan Pelanggan, Graha Ilmu, Yogyakarta.