

DAFTAR PUSTAKA

- Afif & Suryono (2017:6). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang pada Sepatu Nike Running di Semarang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening*. Diakses pada 4 Maret 2020, Universitas Diponegoro.
- Alex S, Nitisemito. 2002. *Manajemen Personalia*. Cetakan ke 9. Edisi ke 4. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Amstrong, dan Kotler 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Ariely, D., dan Zauberan.G. 2006. *Hedonic versus Informational Evaluations: Task Dependent Preferences for Sequences of Outcomes*. *Journal of Behavioral Decision Making*.
- Augusty Ferdinand. 2006. *Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bambang Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- Basu Swastha dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. (Edisi kedua). Cetakan ke sebelas. Yogyakarta : Liberty Offset.
- Basu Swastha Dharmmesta dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Moderen*. Yogyakarta: FE UGM Cabang Lamabang di Palembang. *Jurnal pengaruh pelayanan*, Vol. III, No 3.
- Bogdan dan Taylor. 1975. dalam J. Moleong, Lexy. 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Charles Lamb, W.et.al. 2001. *Pemasaran*. Edisi Pertama, Salemba Empat: Jakarta.
- Clarisa Alfa Lionora, Suryono Budi Santosa (2015). *ANALISIS PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENDORONG MINAT BELI ULANG (Studi pada Member Sanggar Senam Kharisma Semarang)*. Diakses pada 18 Mei 2019, Universitas Diponegoro.

- Devi R. & Harry S. (2016:9). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Rumah Kecantikan Sifra Pati*. Diakses pada 4 Maret 2020, Universitas Diponegoro.
- Engel, James et al. 2006. *Consumer Behaviour*. Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics.
- Fiona, D. R. (2019). *Pengaruh Promosi penjualan dan E-Service Quality terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan Gopay di Jabodetabek)*. Diakses ada 4 Februari 2020, Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Ricky W., & Ebert, R. J. (2009). *Bisnis Edisi Kedelapan*. Jakarta: Erlangga.
- Hawkins. Et, al., 2007. *Consumer Behavior, Building Marketing Strategy*, 10th Edition, New York; The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Hume, Margee dan Gillian Sullivan Mort. 2010. *The Consequences of Appraisal Emotion, Service Quality, Perceived Value and Customer Satisfaction on Repurchase Intent in Performing Arts*, Journal of Service Marketing, Vol 24, No 2, 170-182.
- Kotler, Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, K. 2009. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Penerbit Prehalindo
- Kotler, Philip. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran; Jilid 1*; Edisi kesembilan. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.

- Kotler, Philip. 2004. *Marketing Insight from A to Z: 80 Konsep yang Harus Dipahami Oleh Setiap Manajer*. Alih bahasa: Anies Lastiati. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kesebelas). Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Juhardi. Edisi 11. Jilid 1. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT.Indeks.
- Kotler, Philip. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran, Edisi Ke-12*. Alih bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip., dan Kevin L. Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran* edisi ke 12 Jilid ke 1. New Jersey: Indeks.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Alih bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kour, Ubeja Satnam dan Bedia D.D. (2014). “*A Study of Sales Promotion Mix on Customer Satisfaction with reference to Shopping Malls in Indore City*”. *Jurnal manajemen pemasaran*. Hal 1-9.
- Kristanto. A., 2005, *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Graha Ilmu,. Yogyakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mardalis. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maryati, MC. 2008. *Manajemen Perkantoran Efektif*.
- Moch, Suharyono, Kadarisman (2016:87). *Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna sepeda motor Honda Vario all variant di service center Honda AHASS Sukma Motor Jalan Sigura-gura Barat Kota Malang)*. Diakses pada 18 Mei 2019, dari Universitas Brawijaya.
- Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- P De Pelsmacker, M Geuens, J Van den Bergh. 2007. *Marketing communications: A European perspective*.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah, 2013, *Perilaku Konsumen*, C.V Andi Offset

- Schiffman, Leon G. And Leslie L. Kanuk. 2000. *Consumer Behavior*. Fifth Edition, Gramedia.
- Sholihin, Mahfud, Ph.D dan Ratmono Dwi, Dr. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan Wrap PLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Stanton, William J., 1991. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supomo, Bambang dan Nur Indriantoro. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: BFEE UGM.
- Tjiptono, Fandy. 1994. *Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andy offset.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran. edisi kedua*. Andi. Yogyakarta.
- Utami Christina Widya. 2008. **Manajemen barang dagang dalam bisnis ritel**. Malang : BayumediaPublishing.
- Website Resmi Xiaomi Mi.co.id
- Woro Mardikawati (2016:86). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*. Diakses 11 April 2019, Universitas Diponegoro.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner. 2000. *Service Marketing* 2nd edition : Integrating Customer Focus. New York.McGraw-Hill Inc.