

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Aritonang, Lerbin R. (2005), *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (2009). The Moderator Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of personality and Social Psychology*. 51 (6).
- Bilawal,M., and Muhammad, A. (2017). An Assesment of Relationship among Service Quality, Price Perception ans Customer Satisfaction in the Information of Consumer's Purchase Inention. *Arabian Journal ofBusiness and Management Review (Kuwait Chapter)*, Vol. 6 (12), 2017.
- Bogadenta, A., (2012). *Manajemen Pengelolaan Apotek*, D-Medika, Yogyakarta.
- Dessler, Gary, (2004). *Manjemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesembilan, Jilid. 1, PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Devrye, C. (2005). Service Excellence in Waves of Change Make a Living-Make a Difference. *Lasa National Congress*. Adelaide Convention Centre.
- Dharmesta B.S dan Irawan, (2003). *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty.
- Hess, J. And Story, J. (2005). True Based Commitment: Multidimensional Consumer Based Relationship. *The Journal of Consumer Marketing*. Vol. 22. No 6. Hal: 313-322.
- Hyun, M. J., Peter, B. M., and Kyriaki, M. (2017). The Effect of Logistics Service Quality on Consumer Loyalty through Relationship Quality in the Container Shipping Context. *Transportation Journal*,Vol. 52, No. 4 (2017), pp. 493-521
- Irawan, Handi. (2007). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigma baru merebut hati pelanggan untuk memenangkan persaingan*. Gramedia Jakarta
- Joseph F. Hair, Jr. William C, Black Barry J. Babin, and Rolph E. Anderson. (2014). *Pearson New International Edition, Seventh Edition*.
- Kotler dan Keller. (2009) *Manajemen Pemasaran*, Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Indeks-Prentice Hall
- Kotler, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium diterjemahkan. Benyamin Molan, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Lovelock, C and Wirtz, J. (2004). *Services Marketing*, Fifth Edition, Prentice Hall,. New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba. Empat
- Machfoedz, M. (2013). *Pengantar Pemasaran Modern*, Akademi Manajemen. Pemasaran YPKPN, Yogyakarta.
- Margee, H., and Gillian, S. M. (2016). The Qonsequence of Appraisal Emotion, Service Quality, Percieved Value, and Customer Satisfaction on Repurchase Intent in the Performing Arts. *Journal of Services Marketing*, 24/2 (2016), pp. 170-182.
- Marnat, Groth, G. (2008). *Pengetesan dan Pemeriksaan Psikologi*, Edisi Kedua Belas. Jakarta: PT Indeks.
- Menkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*.
- Michael, M.A. (2016). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction and Retention in Ghana's Luxury Hotel,s. *The IUP Journal of Marketing Management*, Vol. XV, No. 4, 2016.
- Molan, Benyamin. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid 1, PT. Indeks.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Olii, Kevin Reno Reynard. (2016). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Pembelian Ulang Tiket Pesawat Pada Pt Jasa Nusa Wisata Denpasar, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.8, 2016: 4835-4864, ISSN : 2302-8912
- Pantjawati, Juniar. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Di Kartini Restoran Surabaya Plaza

- Hotel, *Artikel Ilmiah*, Program Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, 2015.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (2004). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-3
- Pohan. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Kesaint Blane : Bekasi
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*, cetakan kedua,. Jakarta; Penerbit PT. Gramedia Pustaka
- Rangkuti, Freddy. (2008). *The Power of Brands*, Cetakan Ketiga, Jakarta;. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Resti, Devi dan Harry Soesanto. (2016). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Rumah Kecantikan Sifra Di Pati, *Journal Of Management*, Volume 5, Nomor 1, Tahun 2016, Halaman 1-12, ISSN (Online): 2337-3792
- Rully, Arlan Tjahyadi. (2006). "Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan Dan Karakteristik. Hubungan Pelanggan-Merek." *Jurnal Manajemen*, Vol. 6, No.1
- Salmi, M. I., Chew, K. L., and Phaik, N. C. (2017). Green Purchase Intention of Laundry Detergent Powder in Presence of Eco-Friendly Brand. *Global Business and Management Research: an International Journal*, Vol. 9, No. 4, (2017, Spesial Issue)
- Schiffman & Kanuk. (2007). *Perilaku Konsumen*, dialihbahasakan oleh Zulkifli. Kasip, Edisi Ketujuh, Penerbit PT. Indexs.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sukardi, Dewa Ketut. (2000). *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2011). *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta.
- Sutedja, Wira. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta : PT. Grasindo.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2006) *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Umar, Husein. (2009). *Metode Penelitian untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Edisi kedua, Rajagrafindo Persada Jakarta
- Umar. (2013). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Zeina, T. A. H., and Bassem, E. M. (2017). Measuring Percieved Service Quality and Customer Satisfaction for Service Managers: the Case of the Lebanese Retail Banking Industry. *E-Service Journal*, Vol. 10, Issue 2.