

DAFTAR PUSTAKA

- Ain, Nurul., Ratnasari, Ririn Tri. 2015. Pengaruh Citra Merek Melalui Sikap Konsumen Terhadap Niat Beli Ulang Pada Produk Busana Muslim Zoya Di Surabaya. *JESTT*. Vol. 2 No. 7: Hal 553-569.
- Ayse, 2007. An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender. *Humanity and Social Sciences Journal*, Vol. 2 No. 3. Hal : 43-50
- Buchari, Alma 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Kelima. Bandung : CV Alfabeta.
- Chan Boy. 2012. *Tong Tji Tea House Gebrakan Baru Mengejar yang Belum Terisi*. <https://gakcumamakan.wordpress.com/2012/09/16/tong-tji-tea-house-gebrakan-baru-mengejar-yang-belum-terisi/>. Diakses Pada 10 November 2017 Pukul 14.30 WIB.
- Choi ,Eun Jung., Kim, Soo-Hyun. 2013. The Study of the Impact of Perceived Quality and Value of Social Enterprises on Customer Satisfaction and Re-Purchase *Intention*. *International Journal of Smart Home*. Vol. 7. No. 1. Hal 239-252.
- Cronin, J. Joseph dan Steven A. Taylor. 1992. “Measuring services quality : a reexamination and extension.” *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3 . Hal 55-68.
- Durianto, D. Dan C. Liana, 2004. Analisis Efektifitas Iklan Televisi *Softener Soft & Fresh* di Jakarta dan Sekitarnya dengan Menggunakan Conumen Decision Model. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*. Vol 11 No.1 . Hal : 35-55
- Ehsani, Zahra., Ehsani, Mohammad Hossein. 2014. Effect Of Quality And Price On Customer Satisfaction And Commitment In Iran Auto Industry. *International Journal of Service Science, Management and Engineering*. Vol. 1 No.5. Hal 52-56.
- Faradiba, Sri Rahayu Tri Astuti. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi pada Warung Makan “Bebek Gendut” Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*. Vol. 2 No. 3. Hal 1-11

- Fornell, J.D. Michael, Anderson W. Eugene, Cha Jaesung and Bryant E. B., 1996, "The American Customer Satisfaction Index: Nature Purpose and Findings," *Journal of Marketing*, Vol 60. Hal: 7-18
- Freddy Rangkuti. 2002. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Freddy Rangkuti. 2003. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Buku 1. Cetakan Kedua. Yogyakarta : CAPS.
- Hasyim dan Rina Anindita. 2009. *Prinsip - Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Jakarta : UIEU- University Press.
- Hasyim, dan Rina Anindita. 2015. Building Purchase Decision Toward Private Higher Education Through Perceived Value and Institution Image. *Journal of Marketing and Consumer Research*. Vol.7. Hal 1-11.
- Hume, M., dan Sullivan, M., 2010. The Consequence Of Appraisal Emotion, Service Quality, Perceived Value And Customer Satisfaction On Repurchase Intent In The Performing Arts. *Journal of Services Marketing*, Vol. 24 No. 2. Hal 170 – 182
- Hurriyati, Ratih, 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Irawan, Deny, dan Japariato, Edwin. 2013. Analisis Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening Pada Pelanggan Restoran Poor Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1, No. 2 : 1-8.
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, Vol. 1 No. 3. Hal 275-293.

- Jansen, Arnoldus (2012). Pengaruh Atribut Mutu Terhadap Minat Beli Ulang Keripik Maicih. Depok: Universitas Indonesia.
- Jati Arlisa, 2016. *Persahabatan Baik dengan Tong Tji Tea House*. <http://arlisajati.blogspot.co.id/2016/02/tong-tji-tea-house.html> . Diakses pada 12 November 2017 Pukul 21.00.
- Kartika Dian. 2017. *Harga Mulai Rp 8 Ribuan, Teh Tong Tji Kembangkan Bisnis Hingga ke Tea House*. <http://kursrupiah.net/harga-mulai-rp-8-ribuan-teh-tong-tji-kembangkan-bisnis-hingga-ke-tea-house/10681/>. Diakses pada 10 November 2017 pukul 15.05 wib.
- Kotler dan Amstrong. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta; PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, dan Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi 23. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Miranthi ,Andra., Idris. 2017. Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Penumpang New Atlas Taksi Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*. Vol. 6 No.3. Hal 1-8.
- Muhammad Cahyani, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perilaku Konsumen Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Jasa Outsourcing Pt.Swabinagatra Di Gresik. *Jurnal Fakultas Ekonomi, GEMA*. Vol. 4, No. 2. Hal 190-197.
- Osman, Zahir., Santosa, Sentosa. 2014. Influence of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Commercial Banking Industry. *International Journal of Economics, Finance and Management*. Vol. 3. No. 2. Hal : 115-120.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V. 1991. Refinement and Reassessment of The Servqual Scale. *Journal of Retailing*. Vol 67, No.4

- Pastikarani ,Dyah Adhisti., Astuti, Sri Rahayu Tri. 2016. Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Hest'in Modiste di Jakarta). *Diponegoro Journal Of Management*. Vol. 5, No. 2. Hal 1-9.
- Putri, Anindya Dwiana., Astuti, Sri Rahayu Tri. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta & Chocolate Cabang Unika Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*.Vol. 6, No. 2 : 1-10. ISSN (Online). Hal 2337-3792.
- Putro, Widjoyo Shandy., Samuel Hatane., Karina Ritzky. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.2, No. 1. Hal 1-9.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media
- Ramadhan ,Afif Ghaffar., Santosa, Suryono Budi. 2017. 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. *Diponegoro Journal Of Management*. Vol.6, No.1 : 1-12. ISSN (Online). Hal 2337-3806.
- Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2011. Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur). Edisi Revisi. Cetakan ketiga. Bandung:Alfabeta.
- Ryu, Kisang dan Heesup Han. 2008. Influence of the Quality of Food, Service and Physical Environment on Customer Satisfaction Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price. *Journal of Hospitality and Tourism Research*.Vol. 34 No. 3. Hal 55 – 65
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan Ketiga. Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Shofiyyuddin As'ad, Achmad., Noermijati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol.11 No. 3. Hal 399-406.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

Bandung: Alfabeta..

Sunyoto, Danang, 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS

Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra., Dadi Adriana. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi

_____. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

_____. 2008. *Pemasaran Strategik*. Edisi 1. Yogyakarta : Andi.

_____. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta :Andi.

_____. 2012.*Strategi Pemasaran* . Edisi 4. Yogyakarta : Andi.

Tjokroaminoto, Jessica., Kunto Sondang Yohanes. 2014. Analisa Pengaruh Brand Image Dan Company Image Terhadap Loyalitas Retailer Studi Kasus Pt Asia Paramita Indah. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 2, No. 1. Hal 1-11.

Tong Tji. 2017. *About Us*. <http://www.tongtji.com/en/about>. Diakses pada 10 November pukul 15.30 WIB.

Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta : Amara Book

Wahyu, Nurhayati., Murti, Wijaya. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Masyarakat Terhadap Produk Handphone. *Jurnal Unimus value Added*. Vol.8, No.2. Hal 47-62

Windasari, Heria., Susanti, Hyacintha.2016. *Excellent Service, The Secrets of Building a Service Organization*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Yana , Ravita Dwi., Yusri, Suharyono, Abdillah. 2015. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Konsumen Produk Busana Muslim Dian Pelangi Di Malaysia). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 21 No. 1. Hal 1-7.