

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. (2011). *Memahami Riset Prilaku dan Sosial*. Bandung: Pustaka Cendekia Utama.
- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Ambrose, Gavin. (2012). *Basic Design: Format*. Swtizerland: Ava Publishing.
- Anwar, Sanusi. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Hasan, Ali. (2008). *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta.
- _____. (2009). *Marketing*. Jakarta: Media Presindo.
- Hidayat, Deddy R. Dan Muhamaad Riza Firdaus. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal wawasan manajemen*. Vol. 2, No.3 : 237-249.
- Jill, Griffin. (2010). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Kalalo, Rinny E.. (2013). *Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen PT. Matahari Dept. Store Manado*. *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No.4 : 1553-1561.
- Kartajaya, Hermawan. (2007). *Boosting Loyalty Marketing Performance : Menggunakan Teknik Penjualan, Customer Relationship Management, dan Servis untuk Mendongkrak Laba*. Bandung, Mizan Pustaka.
- Keller, Kevin Lane. (2008). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, And Managing Brand Equity*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan K. Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-9. Jilid 2. PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- _____. (2012). *Marketing Manajemen*. Edisi Ke-13. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2011). *Marketing an Introduction*. Edisi Ke-10. Indonesia: Pearson.
- Kumowal, Rivo C., S.L.H.V Joyce Lopian dan Johan Tumiwa. (2016). *The Effect of Store Brand Image and Service Quality Towards Customer Loyalty at Freshmart Superstore Manado*. *Jurnal EMBA*. Vol.4 No.1 : 306-314.
- Lovelock, Christoper dan Jochen Wirtz. (2011). *Service Marketing*. New Jersey USA: Pearson.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. (2008). *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Nela, Fransiska dan Lukmanul Hakim. (2015). Analisis Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna *Smartphone* Samsung di STIE Totalwin. Semarang, Among Makarti. Vol.8, No.15 : 94-107.
- Rahmayanti, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rianse dan Abdi. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan dan Sunarto. (2007). *Pengantar Statistika Untuk penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Roslina. (2010). “Citra Merek: Dimensi, Proses Pemngembangan Serta Pengukurannya.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol.6, No.3 : 333-346.
- Sanjaya, Wayan., I. Ketut Rahyuda dan I. Made Wardana. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Reputasi Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mie Instan Merek Indomie di Kota Denpasar. *Jurnal ekonomi dan bisnis*. Vol.5, No. 4 : 877-904.
- Sayani, Hameedah. (2015). *Customer Satisfaction and Loyalty in the United Arab Emirates Banking Industry*. *International Journal of Bank Marketing*. 33 (3).
- Schiffman, Leon.G. dan L. Lazar Kanuk. (2007). *Perilaku Konsumen*. Edisi Ke-7. Diterjemahkan oleh Zoelkifli Kasip. PT. Indeks, Jakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.

- Sutedja, Wira. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta, PT Grasindo.
- Suwandi, Andi Sularso dan Imam Suroso. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo. *JEAM*. Vol. 14 : 68-88.
- Swastha, Basu. (2010). *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*. BPFE: Yogyakarta.
- Taff, J Steven dan Sanford Weisberg, (2007), “*Compensated Short Term Conservation Restrictions May Reduce Sale Prices*,” The Appraisal Journal.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.
- _____. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia, Malang.
- _____. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andy Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Ogi, Sulistian. (2011). *Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Rokok Gudang Garam Filter*. Kuningan: Fakultas Ekonomi Universitas Kuningan.
- Pongoh, Melysa E.. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1, No.4: 86-94.
- Rachmatiwati, Oni D., Achmad Fauzi dan Kadarisman Hidayat. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.29, No.1: 95-103.
- Rimiyati, Hasnah dan Catur Widodo. (2014). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Merek Samsung Galaxy Series. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 5, No.2: 223-234.
- Zulian, Yamit. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Ke-1. Yogyakarta: Ekonisia.