

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Anggarani WPT, A., Kenny, A. 2016. Pengaruh Service Quality dan Brand Image terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen pada Inul Vizta Karaoke di Jakarta (Studi Kasus pada Kepuasan Konsumen Inul Vizta Karaoke). *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul* 7 (2), 79542
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Dutka, Alan. 2001. *AMA Handbook for Customer Satisfaction*. USA: NTC Bussines
- Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang : UMM Press
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS
- Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Japariato, Edwin, et al. 2007. Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol.3 No.11
- Kotler, Philip dan G. Armstrong. 2007. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan, Cetakan Kedua, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip dan G. Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 12 jilid 1. PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: PT. Gelora Aksara
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009 *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11 Jilid 1
- Kountur, Ronny. 2008. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PPM

- Kurniawati, Dewi, et al.2014.Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). Jurnal Administrasi Bisnis(JAB) Vol. 14 No. 2
- Lasander,Christian.2013.Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional.Jurnal EMBA vol.1 No.3
- Lupiyoadi,Rambat.2001.*Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT.Salemba Empat
- Oentoro, Deliyanti.2012.*Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Pramudyo, Anung.2012.Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening. JBMA Vol 1 No.1
- Peter, J. Paul dan Jerry C.Olson.2013. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*, Edisi 9 Buku 1, Salemba empat
- Riyono & Gigih Erlik Budiharja.2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua. Jurnal STIE Semarang Vol.8, No.2, Edisi Juni 2016 ISSN 2252-826
- Rizan, Mohammad, et al. 2015. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Banding Konsumen Indomie dan Mie Sedaap). Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol.6 No.1
- Sandjojo,Nidjo.2014.*Metode Analisis Jalur dan Aplikasinya*.Edisi Revisi.Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
- Sangadji, E.M. dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sembiring, Inka Janita, et al.2014.Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald’s MT.Haryono Malang).
Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 15 No. 1
- Shimp, A. Terence.2003. *Periklanan Promosi*. Jakarta : Erlangga

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama, Yogyakarta : Caps
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta:CAPS
- Suwarni dan Mayasari.2016.Pengaruh Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol.16 No.1
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana.2003. *Total Quality Management* Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2012.*Strategi Pemasaran*. Malang: Bayu Media Publishin
- Tony, Sitinjak.2006. Kinerja Citra, Sikap, dan Ekuitas Merek, kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Jakarta . *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, Vol 13
- Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Wungow, Richie. Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Manado, *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3 Juni 2013
- Majalah SWA NO. 18/XXXII/1-14 September.2016.Indonesia Best Brand 2016.
- Badan Pusat Statistik. Perkembangan Industri Susu Segar di Indonesia Tahun 2013-2015. <http://www.bps.go.id> (14 Oktober 2016, 20.30)