

DAFTAR PUSTAKA

- Asmayadi, Evi dan Hartini Sri. 2015. “*The Impact of Service Quality and Product Quality towards Customer Loyalty through Emotional and Functional Values in Traditional Markets in Pontianak Indonesia*”. *European Journal of Business and Management*. Vol.7. No.5. pp.133-134.
- Freddy Rangkuti 2009, *Riset pemasaran*, Jakarta: Gramedia.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hawkins, D, I Best, R, J dan Coney, K,A. 1986. *Consumer Behavior Business Publication,inc*.
- Husein,Umar.2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta:PT.Gramedia Pustaka.
- Haryanto, 2013. “Strategi Promosi, Kualitas produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald’s Manado“. *Jurnal EMBA ISSN 2303-1174*, Vol.1.No. 4, Hal. 1465-1473.
- <http://www.topbrand-award.com>, diakses pada 20/10/2017, 09.00
- Juliansyah Noor, 2012, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 14. Jakarta:PT.Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi.13. Jilid 1.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13.Jilid 1. Jakarta:Erlangga.
- Kusuma, Arief, Ruswanti, Endang dan Hapsari, Nia Puspita. 2016. “*The Six Dimensions Service of Quality on Loyalty Mediated Student Satisfaction Batavia University*”. *International Journal of Applied Business Economic Research*. Vol.14.No.12. pp.8763.
- Ladokun, Isaac O dkk, 2013, ‘Impact Of After Sales Service on Consumer Satisfaction and Retention, A Study of LG Electronics in Ibadan, Nigeria’,

e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319- 7668, *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Volume 11, Issue 4.

Nautiyal, Gaura. 2014. “*Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in The Retail Banking Sector*”. *Global Journal Of Commerce & Management Perspective*. Vol.3. No.3. pp.80.

Ruswanti, Endang, 2012, ‘Pengaruh Service Quality dan Pelanggan Satisfaction Terhadap Pelanggan Loyalty’, *Majalah WIDYA*, Tahun 29 Nomor 318.

Ruswanti, Endang. 2015. *Panduan Penulisan Laporan Ilmiah. “Atensi Kredibilitas Perusahaan Iklan Dua Sisi”*. Yogyakarta : CV Andi Offset. ISBN978/979/29/5420/3.

Runtunuwu, oroh, Taroreh, 2014. “Pengaruh Kualitas Produk,dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabang Manado ”. *Jurnal EMBA*. Vol.2. No.3. pp.1803-1813.

Supranto, J., (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (MixedMethods)*. Bandung : Alfabeta.

Supranto, Johanes, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menarikan Pangsa Pasar*. Cetakan Ketiga. Rikena Cipta. Jakarta.