

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfi Ranita sinaga, et.all, *pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan(studi pelanggan Kfc Metrocity pekanbaru)*, Jom Fisip Vol.3 No.2,Oktober 2016
- Cristopher Lovelock, et.all, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Erlangga,2010, hal,16
- Feiby Tombakan *Pengaruh Kualitas Layanan,citra merek terhadap Kepuasan konsumen pengguna taplus bni kantor cabang utama manado*, Jurnal EMBA Vol 03, No.3 Sept 2015, Hal 552-561
- J.Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, cetakan 4 Jakarta, Rineka cipta,2011
- Kotler, Philip., and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks.
- Kountor, Ronny, *Menguasai Riset Pemasaran*, PT.Mitra Kerjaya, Jakarta, 2008.
- Novemy Triyandari Nugroho, *jurnal paradigma* Vol.12,No.02, Agustus 2014-januari 2015 Hal. 114
- Nilowardono, dan Ningrum, 2016. *Pengaruh Event dan Brand Image Terhadap Minat Beli Produk Rokok Sampoerna A Mild Pada PT. HM Sampoerna Area Marketing Surabaya. E-Journal Manajemen Kinerja, Vol 2, No 1.*
- Oentoro, Deliyanti, 2012. *Manajemen Pemasaran Modern. Edisi Kesembilan. Jakarta: Prehalindo.*
- Philip Kotler, *Principle of Marketing*, New Jersey ; Prentice Hall, 2002, Hal.464
- Randi, 2016. *Pengaruh Citra Merek terhadap Minat beli pada makanan Fast Food ayam goreng. JOM FISIP, Vol 3, No 2.*
- Rangkuti, Freddy, 2004. *The Power Of Brands: Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek Analisis Kasus dengan SPSS. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.*
- Sandjojo, Nidjo, 2011. *Metode analisi jalur (path analysis) dan aplikasinya. Cetakan pertama, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.*
- Sarwono, Jonathan, 2013. *12 Jurus Ampuh SPSS untuk Riset Skripsi. Jakarta: Elexmedia Komputindo Kompas Gramedia.*
- Schiffman, L.G, dan, Kanuk, L, L, 2008. *Perilaku Konsumen. Edisi Ke Tujuh. Jakarta: PT. Indeks Group Media.*

- Sepang, Massie, dan Joel, 2014. *Pengaruh Motivasi, Persepsi Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Sepeda Motor Matic Merek Yamaha Mio Di Kota Manado*. Jurnal EMBA, Vol 2, No 3.
- Septyan Nur Andhika *Kualitas Pelayanan Jasa Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pada PT PELINDO III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya* Oktober, 2014:1-14
- Setiadi, Nugroho J, 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Shimp, Terence, 2000. *Periklanan Promosi Dan Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu. Jilid I Edisi 5*. Jakarta: Erlangga.
- Simamora, Bilson, 2002. *Aura Merek: 7 Langkah Membangun Merek Yang Kuat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siti Nurjanah *Pengaruh Layanan Biro Administrasi Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan moderating variabel Kepuasan di industry pendidikan. Peran perbankan Syariah dalam penguatan kapasitas UMKM Menuju Kemandirian Ekonomi Nasional* ISBN: 978-979-6360-147-2 Maret 2013
- Sugiyono, 2010. *Statistika untuk penelitian. Cetakan ke-16*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang, 2012. *Konsep dasar riset pemasaran dan perilaku konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Supardi U.S, "Aplikasi Statistika dalam Penelitian", Jakarta, PT. Prima Ufuk Semesta, 2013
- Suyanto, 2007. *Marketing Strategy top brand Indonesia. Edisi Kesatu*. Yogyakarta: Andi.
- Swasta, B, 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen. Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Tamaka, Irvandy, 2013. *Citra Merek dan Kualitas Produk pengaruhnya terhadap sikap Konsumen pada Produk Daihatsu di PT. Astra Internasional Daihatsu Manado*. Jurnal EMBA, Vol 1, No 3.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi, 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi, 2011. *Brand Management and Strategy*. Yogyakarta: Andi.
- Triatmaja, dan Muthohar, 2013. *Pengaruh Endorser Ulama Terhadap Sikap dan Minat Beli Konsumen*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi.
- Tumbuan, dan Manoppo, 2014. *Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Parfum Excite Oriflame*. Jurnal EMBA, Vol 2, No 2.
- Wayan Arya Paramarta *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di pizza hut gatot subroto denpasar*

Widayatmoko, dan Sari, 2011. *Pengaruh Marketing Public Relations terhadap Penciptaan Citra Merek Cafe Gran VIA. Jurnal Komunikasi Universitas Tarumanegara.*

Wijaya, H.P, Mohamad, 2013. *Promosi, Citra Merek dan Saluran Distribusi pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Jasa Terminix di kota Manado. Jurnal EMBA, Vol 1, No 4.*

Wijaya, Toni, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa. Cetakan 1. Jakarta: PT. Indeks.*

Yoestini, dan Sulistyari, 2012. *Analisi Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Minat Beli Produk Oriflame. Dipenogoro Journal Of Management, Vol 1, No 1.*