

DAFTAR REFERENSI

- Amanah, Dita. 2011. Pengaruh Promosi dan Brand Image (Citra Produk) Terhadap Loyalitas Pembelian Produk Pepsoden di Ramayana Plaza, Jalan Aksara, Medan. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, Vol 3 No. 3
- Basu, S., Dharmesta. 1999. Loyalitas pelanggan: sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Volume 14, 73-88.
- Diyanthini, Ni Putu Dharma dan Seminari, Ni Ketut. 2014. Pengaruh Citra Perusahaan dn Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada LPD Desa Pakraman Panjer. *E-Jurnal Manajemen* Vol. 3 No. 10
- Duncan, Tom. (2002). *IMC using Advertising and Promotion to Built Brands*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Erica, Denny dan Rasyid, Harun Al. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. *Perspektif* Vol XVI, No. 2
- Ernoputri, Darayani, Zainul Arifin dan Dahlan Fanani. 2016. Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Pelanggan Produk LG di Malang Town Square). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 30, No. 1
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21. Edisi 7*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro,.
- Griffin, Jill (2012). *Customer Loyalty: How To Learn It, How To Keep It*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Yogyakarta: MedPress.
- Hasyim dan Anindita, Rina. (2009). *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Jakarta: UIEU-University Press.
- Irawan, H. (2010). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Kementrian Perdagangan. 2018. Berita Negara Kementrian Perdagangan (online) Tersedia : ditjenpp.kemendikham.go.id/kerja/bnnew.php?instansi=44 (Diakses pada tanggal 13 November 2018, pukul 17.10)
- Kuncoro, Mudrajat. (2013). *Metode riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 4. Jakarta : Erlangga.

- Kurniawan, Ferri dan Lubis, Nawazirul. 2013. Pengaruh Relationship Marketing dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Astra Internasional Isuzu Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 2 No. 1
- Kotler P., Hayes, Thomas, Bloom Paul N. (2002). *Marketing Professional Service*, Prentice Hall International Press.
- Kotler, Phillip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa : Hendra Teguh dkk, Edisi 1. Jakarta : PT. Perhalindo.
- Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ke 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Keller Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12. Jilid 1*. Jakarta: Penerbit PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management*. Edisi 13. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lasander, Christian. 2013. Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Makanan Tradisional. *Jurnal EMBA* Vol. 1 No. 3
- Logiawan, Yenni dan Subagio, Hartono. 2014. Analisa Customer Value terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai variabel Intervening pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2 No. 1
- Malhotra. N. K. (2004). *Marketing Reaseach ; an Applied Orientation*. Person Education. New Jersey.
- My Best. 2018. 10 Rekomendasi Alat Pengukur Tekanan Darah Terbaik (online) Tersedia : <https://my-best.id/15693> (Diakses pada tanggal 10 Oktober 2018, pukul 18.30)
- Novianti, Endri dan Darlius. 2018. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. VIII, No. 1
- Pramudyo, Anung. 2012. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening. *JMBA* Vol. No. 1
- Qudratullah, M. Farhan. (2013). *Analisis Regresi Terapan Teori Contoh Kasus dan Aplikasi dengan SPP*. Yogyakarta: Andi
- Saidani, B dan Arifin, S. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMS I)* Vol. 3 No. 1

- Sasongko, Geny. 2014. Analisis Pengaruh Citra Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Nokia Care Center Wilayah Jakarta). *Jurnal MIX*, Vol. IV, No. 2
- Setiadi, Nugroho J., (2013). *Perilaku Kosumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Somantri, A dan Muhidin, S, A. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2009). *Analisis Regresi dan Hipotesis*. Yogyakarta: MedPress.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjahjaningsih, Endang. 2013. Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang). *Media Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 28, No. 2
- Tjiptono, Fandi. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi
- Wardhana, R. E. 2016. Pengaruh Customer Experience terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening (Studi pada konsumen Mie Rampok Tahanan Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 4 No.3
- Wibawa, Padma T, Naili Farida dan Sari Listyorini. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan PT. Matahari Silverindo Jaya Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 3 No. 4