

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manap. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Achmad Kuncoro, Engkos dan Riduwan, 2011. Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur Path Analysis. Bandung: Alfabeta.
- Augusty Ferdinand. 2011, Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen, Edisi 3, AGF Books, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Setiawati, dkk, 2009. Perpajakan Indonesia. Yogyakarta: Andi.
- Bilson Simamora. 2003. Penduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Claycomb dan Martin. 2002. Building Customer Relationship: An Inventory of Services Provider Objectives and Practices. *Journal of Services Marketing*. Vol. 16 No. 7 Hal. 15-35
- C. Mowen, John. Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga.
- Churchill, Dawn.L., 2002. Marketing Research: Methodological Foundations
- Dick, A.S dan Basu, K., 1994, "Customer Loyalty : Toward an Integrated Conceptual Framework", *Journal of The Academy Marketing Science*, Vol.22, p.99-113.
- Djaslim, Saladin dan Yevis Marty Oesman. 2002. Intisari Pemasaran & Unsurunsur Pemasaran, Cetakan Kedua, CV. Linda Karya. Bandung.
- Engel, et all. Perilaku Konsumen, Jilid 1. Ahli bahasa Budiyanto, Jakarta : Binapura Aksara, 1995
- Evans, J. R., dan Laskin, R. L. (1994). The Relationship Marketing Process: A Conceptualization and Application. *Industrial Marketing Management*, 23, 439-452
- Feigenbaum, A.V. 2000. Kendali Mutu Terpadu, Jilid 1, Edisi Ketiga, Erlangga, Jakarta.
- Garvin, D. A. 1998. Managing Quality. New York: The Free Press
- Gasperz, Vincent. 2005. Total Quality Management. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Howard, John A (1989), "Consumer Behavior in Marketing Strategy", Englewood Cliffs, Nj, Prentice-Hall, Inc.
- Husein Umar. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali.
- Jacoby, Jacob dan Jerry C. Olson, 1970. An Attitudinal Model of Brand Loyalty : Conceptual Underpinnings and Instrumentation Research. *Purdue Papers in Consumer Psychology*.
- Kandampully, K. (2002). Elektronik Ritel dan Perantara distribusi Layanan Yang Melayani Pelanggan dan Penyedia Layanan. *Journal of Management and Strategy*. Vol.3

- Keller, Kevin Lane. (1993). "Conceptualizing, Measuring and Managing Customer Based Brand Equity." *Journal of Marketing*. Vol. 57 (Jan 1993), 1-22.
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia Jilid I. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid I dan II Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kurniawan. 2010. *Management Marketing*. *Journal of A Case Study in Air Asia*, Hal.21.
- Lupiyoadi, dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Cetakan ke-4. Jakarta : Salemba Empat. *View Stories And Merchandise*. Lexington, MA: D.C. Health, 193-206.
- Oliver, 2007. *Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings*. *Journal of Retailing*. 57(3), 25–48
- Pujadi, Bambang. 2010 *Studi Tentang Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli Melalui Sikap Terhadap Merek (Kasus pada merek Pasta Gigi Ciptadent di Semarang)*. Tesis. Semarang: Program Studi Magister Manajemen PPs Universitas Diponegoro.
- Reichheld, F.F. & Sasser, W.E., Jr (1990). *Zero Defections : Quality Comes to Services*, *Harvard Business Review*, September/October, pp.105-111.
- Setiadi, J. Nugroho (2003). *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Samuel, Hatane dan Foedjiawati. 2005. "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)" *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 7 tahun 2003. Surabaya: UKP Surabaya.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung :Alfabeta, CV.
- Terence, A. Shimp. (2003). *Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran.Terpadu*, Jilid I (edisi 5), Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama, Yogyakarta : Penerbit Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Veloutsou, 2005. *Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry*. *Journal of Management Strategy*, Vol. No. 3

Walker, 2001. Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System. *Journal of Management Strategy*, Hal 331-335

Sumber Internet :

Yuda Wicaksana Putra January 18, 2008 ; diakses dari <http://ymanajemen.wordpress.com/2008/01/18/definisi-loyalitas-pelanggan/> tanggal 20 Juli 2019 jam 20:00 WIB

Jatmiko, Ari Anggarani, Sudarwan Agustus 02, 2019 ; diakses dari <https://simueu.esaunggul.ac.id/ueu/sdm/index.php?page=download&auto=1&ocd=ZmlsZXBlbmVsaXRpYW4=&id=3166#>

Sumber Jurnal :

Adhitya, K.P. dan Wahyono, W. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*. ISSN: 2252-6552

Anung Pramudyo. 2012. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan . Vol. I, No. 1, Agustus 2012. ISSN: 2252-5483. *JBMA*. Diakses pada November 2015.

Asgar Afshar Jahanshahi, dkk. 2011. "Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty". *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 1 No. 7.

Bowen, J.T. and Chen, S.L. (2001), "The relationship between customer loyalty and customer satisfaction", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 13 No. 5, pp. 213-7.

Cintya dan Wahyono. Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel interveving. *management analysis journal*. vol.4, no.3(2015) ISSN: 2252-6552

Dharmmesta, B. S. (1999), "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3, pp. 73-88.

Kandampully, Jay and Dwi Suhartanto, 2000, Customer Loyalty in The Hotel Industry: the Role of Customer Satisfaction and Image, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 12 No.6, p. 346-351

Rismatul Karomah, Rois Arifin, M. Hufron, 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *e-Jurnal Riset Manajemen Fakultas Ekonomi UNISMA*.

Sanjaya, Wayan dkk. 2016. Pengaruh kualitas produk dan reputasi merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan mie instan merek Indomie di Kota Denpasar. *E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 5.4.

Utami, Dian Novita. 2015. Pengaruh produk, pelayanan, harga dan lokasi terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Sekolah Tinggi Indonesia (STIESIA)* Vol.4 No.5. Mei.