

**DAFTAR PUSTAKA**

- Akhter, (2010). *Services Attributes Satisfaction and Actual Repurchase Behavior: The Mediating Influence of Overall Satisfaction and Purchase Intention. Journal of Customer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 23:52-64.
- Ali, Hasan . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Ambarwati, M., Sunarti, & Mawardi, M. K. (2015). *Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli (Survei Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya Yang Menggunakan Pasta Gigi Pepsodent)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 25(1), 11.
- Bantu Tampubolon and Martin Purba. (n.d.). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli (Studi Kasus Pada Kaskus )*. *Journal Economics Faculty, University of HKBP Nommensen*, 5(66085), 14.
- Danang Sunyoto. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS.
- Endang Tjahjaningsih. 2013. *Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Keputusan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang*. ISSN: 0854-1442.
- Ferrinadewi, Erna. 2008. *Merek dan Psikologi konsumen*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair et al,. 2010. *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. Pearson Prentice Hal
- Hasyim, Rina Anindita. 2009. *Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Jakarta: UIEU-University Press.

- Irawan, Denny Dan Japrianto, Edwin, 2013, *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Poe Kee Surabaya* Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 2.
- Istijanto, 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jatmiko. (2015). *Pengaruh Brand Positioning Dan Brand Equity Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha*, 6(November), 18–32.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketin*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Penerbit Erlangga.
- Kountur, Ronny. 2008. *Manajemen Risiko Operasional Perusahaan*. Jakarta : Pendidikan
- Oliver, R.2010. “*Whence Consumer Loyalty*”, *Journal Of Marketing*, Vol. 63.Pembinaan Manajemen.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima : Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Rnd*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sumarni dan Wahyuni, 2006, *Metodologi Penelitian dan Bisnis*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2007. *Strategi Pemasaran*. 2nd ed. Andi
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G., 2011. *Service Quality & Satisfaction*. 3rd ed. Yogyakarta.
- Usmara, A, 2008. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Amara Books.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer*