

## DAFTAR REFERENSI

### Buku:

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Buchari Alma. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Bungin, Burhan. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group
- Daymon, C., & Holloway, I. (2011). *Qualitative research methods in public relations and marketing communications (2nd Edition)*. London: Routledge.
- Effendy. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. Cutlip, Scott M. et. al. (2007). *Effective Public Relations*, Edisi IX, Cetakan Ke-2. Jakarta: Kencana.
- Freddy Rangkuti. (2003). *Bisnis Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Harrison, G. (2005). *Communication Strategies as a Basis for Crisis Management Including Use of the Internet as a Delivery Platform*. Dissertation. Georgia: Georgia State University.
- Henslowe. (2008). *Public Relations, A Practical Guide to the Basics*. Kogan Page Ltd, USA.
- Kartajaya, Hermawan. (2005). *Positioning Diferensiasi Brand: Memenangkan Persaingan dengan Segitiga Positioning-Diferensiasi-Brand*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kartini Kartono. (1995). *Psikologi Anak (Psikologi Perkembangan)*. Bandung : CV Mandar Maju.
- Keller, Kevin Lane. (2008) . *Strategic Brand Management: Building. Measuring. and Managing Brand Equity Third Edition*. USA: Pearson International Edition.
- Kotler, Philip. (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana

- Prenada Media Group.
- Kriyantono, Rachmat. (2014). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Kriyantono, Rachmat.(2008). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kriyantono, Rahmat. (2006). Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : PT. Kencana Perdana.
- Moleong Lexy J. (2004), Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2006). Pengantar Public Relations – Strategi Menjadi Humas Profesional, Tangerang: Penerbit Ramdina Prakasa
- Noor, Juliansyah. (2011). Metode Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Purnomo, B. B. (2014). Dasar-dasar urologi. Edisi Ketiga. Malang: penerbit CV Sagung seto.
- Rakhmat, Jalaludin. (2012). Psikologi Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. (2014). Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi). Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Sarlito Wirawan Sarwono. (2006). Psikologi Remaja. Jakarta: Rajawali.
- Sri Rumini dan Siti Sundari. (2004). Perkembangan Anak dan Remaja, Jakarta: PT. Asdi Mahasatya
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy. (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Strategi Pemasaran, Edisi 3. Jakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Managment Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2.  
Yogyakarta: Andi

**JURNAL:**

Charlie Giovani Gunardi. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku.

Janita. (2005). Analisis Elemen-Elemen Merek Produk Rokok Merek Djarum Black, *Journal of Marketing Management*, Vol.12, No. 21.

Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.

Meiliana. (2020). Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya pada *Positive Word Of Mouth* Penumpang MRT Jakarta Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol11, No11, Universitas Budi Luhur.

Rondonuwu, P.D. (2013). Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya

Rostandy, C. (2016). Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Pada Zalora Indonesia.

Setyo, Purnomo Edwin. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada Pt. Wahana Wirawan Manado. *Jurnal Emba* Vol.1 No.4. Hal. 718-728.

Yohannes Yahya. (2008). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam

**Website:**

<https://lokadata.beritagar.id/>

<https://industri.kontan.co.id/news/akhir-tahun-ini-kopi-kenangan-berambisi-tambah-gerai-hingga-capai-850>